

Oggetto: *Definizione della controversia F. Mxxx / VODAFONE (Rif. Lazio/D/374/2018)*

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS);

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza del Sig. F. Mxxx di cui al prot. D1806 del 28/03/2018;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 27/03/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante FABIO MADEO – nei confronti di VODAFONE SPA, nel mese di settembre 2017 ha partecipato all'iniziativa "porta i tuoi amici", che prevedeva come premio una ricarica di 20,00 euro a chi presentava nuovi clienti. L'utente aveva partecipato all'iniziativa con due clienti e quindi 2 ricariche da 20,00, ricevendo due accrediti, il primo in data 07/09/2017 e il secondo 07/10/2017. L'utente dichiara di aver inserito i numeri dei nuovi clienti nell'apposita sezione, che in sede di inserimento il sistema dava un esito positivo o negativo, quindi un primo "filtro" sulla bontà dell'iniziativa era dato in tempo reale dal sistema. Inoltre l'utente indica il regolamento della promozione che recita "Vodafone si riserva il diritto di effettuare verifiche sulle modalità di adesione alla promozione e, qualora venissero riscontrati comportamenti anomali, di sospendere in tutto o in parte l'erogazione del bonus ricarica"

In data 01/12/2017 giungeva sms da parte di Vodafone "Gentile cliente abbiamo verificato irregolarità nella partecipazione a Porta i tuoi amici. L'importo del premio ricevuto verrà scalato sul tuo credito residuo. Per maggiori informazioni vai..". Contestualmente al messaggio è stata decurtata la somma di 12,59 dal credito residuo.

Contattato il servizio clienti al 190, tramite chat, l'utente ha chiesto spiegazioni in merito, senza ottenere chiarimenti. Successivamente in data 02/12/2017 inviava formale reclamo tramite Pec per chiedere info sullo storno della somma dal credito residuo. Nelle memorie in replica chiarisce che l'operatore si è limitato alla produzione di una schermata di un sistema informatico senza dare prova della ricezione, inoltre nel merito la risposta è del tutto generica e priva di motivazione.

Preso atto della conciliazione negativa l'utente ha inviato modello G14 per la definizione della controversia chiedendo

- rimborso della somma decurtata di 12,59;
- indennizzo per mancato riaccredito delle somme decurtate dal 02/12/2017;

- indennizzo per mancata risposta al reclamo del 02/12/2017 dal 17/01/2018 al 27/03/2018 (già decurtati 45 giorni);
- rimborso spese procedurali per 100,00.

2. La posizione dell'operatore.

VODAFONE SPA ha dedotto:

- inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste nel GU14 non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.
- precisato che l'utente ha partecipato alla promozione "Porta i tuoi amici" ma che l'operatore ha riscontrato una irregolarità nella partecipazione all'iniziativa avendo uno dei due amici invitati, in realtà già attivato in precedenza la procedura di portabilità autonomamente ed a prescindere dalla presentazione dell'utente. Indicando di aver inviato mail che pec in risposta ai reclami ricevuti all. 1.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione e dai documenti allegati, le richieste formulate dalla parte istante possono accolte solo parzialmente, come di seguito precisato.

La vicenda ha come presupposto lo storno parziale di 12,59, postumo di circa 2/3 mesi di un originario bonus di 20 euro.

L'esame della documentazione in atti contiene solo uno stralcio del regolamento della promozione "porta un amico", la messaggistica ricevuta dall'utente via sms non consente di comprendere i motivi che hanno portato al successivo storno parziale.

La metodologia utilizzata per il funzionamento operativo della promozione non appare ispirata a principi di trasparenza, in quanto lo stesso regolamento precisa che l'operatore si riserva il diritto di effettuare verifiche ed in caso di irregolarità (senza precisare quali) prevede la sospensione del bonus (senza indicare un termine di decadenza). Tale sospensione dell'erogazione del bonus è stata applicata come successiva riduzione del credito disponibile. Nella fattispecie in oggetto si è trattato di una parziale decurtazione successiva, (2/3 mesi) di un credito che era frutto di bonus ricevuti per un totale di 40,00.

Le attività promozionali, così come l'offerta di servizi di telecomunicazione, devono essere improntate al rispetto del diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi ed ha dettato precisi criteri di completezza, trasparenza, chiarezza e tempestività per la diffusione agli utenti.

Ma la mancanza di trasparenza contrattuale non determina indennizzi, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità, che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento, "può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle Carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", ma non può pronunciarsi in materia di violazioni delle norme sulla trasparenza contrattuale.

Pertanto non sono accoglibili le richieste di rimborso e di indennizzo mancato riaccredito, in quanto non sono chiaramente indicate le prestazioni contrattuali ed i relativi obblighi e diritti delle parti.

Per quanto attiene invece al punto 3) mancata risposta al reclamo, inviato a mezzo PEC dall'utente 02/12/2017, appare invece accoglibile, in quanto il comportamento dell'operatore appare negligente.

La risposta dell'operatore al reclamo, così come indicato nell'allegato 2 alla memoria Vodafone, non è chiara. Non si comprende il testo della risposta che avrebbe inviato all'utente. Anche l'allegato 1 è formato da una stampa di sistemi interni e non prova la ricezione da parte dell'utente.

L'operatore non ha idoneamente documentato di aver dato risposta all'utente, in modo tale da far comprendere i motivi del successivo storno dell'importo di 12.59 sul credito vantato dall'utente, rettifica inoltre effettuata a distanza di mesi dall'erogazione. Dalla ricostruzione dei documenti in atti, l'operatore si è limitato ad una sintetica comunicazione via sms prima e non è riuscito a dare concreta e chiara prova del suo operato. Sulla base dei principi generali è il debitore – operatore – che deve fornire prova del suo adempimento, dimostrazione che non è presente nella memoria difensiva.

L'utente, secondo i principi generali, può limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto e la sua buona fede.

Alla luce della documentazione prodotta, l'operatore non ha dato idonea risposta al reclamo inviato via PEC dall'utente, la documentazione allegata alla memoria non contiene ricevute di consegna alla PEC utilizzata dall'utente, né dell'invio di mail, ma solo una schermata riferibile a sistemi informatici interni, che non si ritiene idonea allo scopo.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con delibera 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si compensano tra le parti le spese sostenute per le procedure di conciliazione e definizione.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. F. Mxxx nei confronti delle società Vodafone Italia Spa, come di seguito specificato:
 - rigetto della istanza di rimborso di € 12,59
 - rigetto indennizzo mancato riaccredito in quanto non previsto dalle delibere AGCOM.
 - accoglimento indennizzo mancata risposta reclamo, considerata la delibera 71/11/CONS in tema di indennizzi art. 11 si riconosce indennizzo per mancata risposta al reclamo per giorni 69 nella misura di un euro per ogni giorno di ritardo per un totale di € 69,00.
 - In applicazione del principio di equità dispone la compensazione spese della procedura;
2. che il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259;

3. che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
4. che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
5. di notificare il presente provvedimento alle parti;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to