

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/324685/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)
IL DIRETTORE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “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, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXXX, del 09/09/2020 acquisita con protocollo N. 0368205 del 09/09/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

In data 01/12/2017, l'istante. XXXXXXXXX, a seguito della ricezione di un sms da parte del gestore per una presunta e non specificata irregolarità relativa alla partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone", rilevava subito dopo uno storno sul credito residuo pari a € 69,99. In data 27/12/2017, inviava reclamo via pec al gestore, che non forniva alcuna risposta. Per tale motivo, le richieste avanzate sono il riaccredito di € 60,00 sotto forma di traffico telefonico su altra utenza Vodafone intestata all'istante, la restituzione della somma di € 9,99 corrispondente al credito pagato dall'istante illecitamente decurtato ed il pagamento di un indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo da parte del gestore.

Il gestore Vodafone Italia spa, preliminarmente chiede all’Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. Nel prosieguo delle memorie viene evidenziato che la somma richiesta dall’istante, pari a 19,99 è riferita ad un bonis omaggio erroneamente accreditato in precedenza. A seguito di verifiche, infatti, tale bonus, risultava non legittimo per irregolarità riscontrate nel regolamento di partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone", da parte dello stesso istante. Quindi è erronea l'affermazione relativa alla sottrazione di somme dal credito posseduto nella sim dell’istante essendo le stesse semplici bonus, comunque non monetizzabili. Per ciò che attiene la presunta mancata risposta al reclamo inoltrato dal gestore, nonostante venga chiarito che i canali di comunicazione utilizzati dall’istante non siano stati quelli previsti, viene allegata prova documentale della risposta fornita in data 8 gennaio, quindi entro i termini previsti dalla carta dei servizi aziendale. Ciò fa seguito comunque alla messaggistica pervenuta sul terminale del cliente che preannunciava lo stesso storno. Il gestore, rigetta pertanto qualsiasi richiesta e responsabilità a quanto avanzato dall’istante.

Premesso che le richieste dell'istante sono state giudicate coincidenti nei due gradi di tentativi di conciliazione svolti, si procede alla trattazione della materia oggetto del contendere. In ordine alla contestazione avanzata dall'istante circa l'inoltro di file illeggibili in piattaforma, come allegati alla memoria difensiva del gestore, così come evidenziato dal responsabile del procedimento, gli stessi sono stati ritenuti danneggiati per cause terze e pertanto ne è stata autorizzata la ripetizione dell'inoltro, per consentirne la visione e l'analisi valutativa. Le richieste di indennizzo da parte dell'istante, vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva il concorso "portaituoiamiciiinvodafone" all'epoca dei fatti e cioè nel 2017. In particolare, nello stesso regolamento, era previsto che, chi partecipasse a tale genere di concorso, ricevesse un bonus di 20 euro di ricarica in omaggio, per ogni nuovo utente segnalato al gestore, in sede di portabilità del numero. Il massimo di amici presentabili era pari a 3. Dall'estratto della carta dei servizi, allegata in memoria dal Gestore, si evince che eventuale traffico prepagato non goduto, infatti, potrà in ogni caso essere alternativamente: - o lasciato sui sistemi di Vodafone, sino alla prescrizione del credito stesso, a disposizione del Cliente, che potrà chiederne la restituzione in equivalente monetario; - o trasferito su altra SIM Card Vodafone intestata allo stesso cliente. In caso di MNP, trasferito, insieme al numero portato, presso il nuovo gestore. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla SIM Card o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica. Per casistiche di tal genere, un'altro richiamo specifico in materia, è dato dal Decreto Bersani che narra come l'unico limite in ordine alla restituzione del credito riguarda le eventuali restrizioni di credito accumulato in virtù di offerte promozionali (ad esempio con meccanismi di autoricarica). Tutti questi limiti devono comunque essere specificati dettagliatamente nelle carte dei servizi (ovvero le condizioni di fornitura del servizio, previste a parte rispetto al contratto stipulato, sempre disponibili e scaricabili dal sito dell'operatore di riferimento). Dall'esame di tutto quanto sopra esposto ed in ossequio alle memorie prodotte dalle parti, se ne deduce che: 1) a fronte di un credito sulla sim indicata è stato detratto un importo di 69,99 euro in eccedenza di euro 9,99 rispetto al bonus previsto per la partecipazione al concorso già citato e successivamente revocato a seguito delle verifiche effettuate. Pertanto è ammissibile la richiesta di rimborso limitatamente ai 9,99 euro stornati in eccedenza, che vanno restituiti all'istante; 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo il 17 dicembre 2017 e tale reclamo veniva riscontrato dal gestore in data 8 gennaio 2018, come da allegato in memoria, quindi entro il tempo massimo stabilito per l'ottemperanza. In questo caso, la richiesta di indennizzo non risulta accoglibile.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/09/2020, è tenuta a rimborsare la somma di euro 9,99 all'istante XXXXXXXX. Il pagamento della somma dovrà avvenire entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante l'invio di un assegno, intestato al predetto, presso il domicilio registrato nei sistemi anagrafici del gestore. In alternativa, le parti, potranno, successivamente ed in separata sede, scegliere altra modalità di liquidazione.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Gianpaolo Simone