

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/314255/2020

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 XXXXXXXXXX, del 05/08/2020 acquisita con protocollo N. 0336937 del 05/08/2020

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 XXXXXXXXXX, 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 uno storno sul credito residuo pari a: -€ 79,99. In data 27/12/2017, inviava reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi, secondo quanto riferito, non ha ancora fornito alcuna risposta. Per la situazione verificatasi, lo stesso istante avanza le seguenti richieste: 1) riaccredito di € 60,00 sotto forma di traffico telefonico su altra utenza Vodafone intestata all'istante pari al massimale delle ricariche "bonus" che prevedeva il concorso; 2) restituzione della somma di € 19,99 corrispondente al credito pagato dall'istante illecitamente decurtato; 3) indennizzo di € 300,00 come massimale a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo inoltrato al gestore.

Il gestore, Vodafone Italia spa, nel corso delle sue memorie allegate, evidenzia che la somma di cui si parla, si riferisce ad un bonus in precedenza concesso all'istante e successivamente tolto per irregolarità riscontrate nella partecipazione, dello stesso beneficiario, al concorso portaituoiamiciinvodafone". Pertanto, non si tratta di somme di denaro ma di un mero bonus e la sua revoca, è in linea con quanto previsto nelle regole di partecipazione allo stesso concorso. Dell'evoluzione dei fatti, l'istante, è stato regolarmente avvertito, così come è stata riscontrata la sua richiesta di informazioni, anche se non inoltrata in maniera corretta, con apposita mail dell'8 gennaio 2018 inviata all'indirizzo fornito dal cliente. Alla luce di quanto evidenziato, il gestore Vodafone Italia spa, non riconosce alcuna responsabilità in merito a quanto lamentato e respinge ogni richiesta di ristoro.

Le richieste di indennizzo da parte dell'istante vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva la partecipazione al 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 €20,00 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 n°3. Dall'estratto della carta dei servizi si evince che: l' eventuale traffico prepagato non goduto, potrà in ogni caso essere alternativamente: a) lasciato sui sistemi di Vodafone sino alla prescrizione del credito stesso, a disposizione del Cliente, che a sua volta potrà chiederne la restituzione in equivalente monetario; b) trasferito su altra SIM Card Vodafone intestata allo stesso cliente. In caso di MNP, trasferito, insieme al numero portato, presso il nuovo gestore. La stessa carta dei servizi precisa inoltre che 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 che 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 descritto ed in seno alle memorie prodotte dalle parti in causa, se ne deduce che il credito vantato dall'istante è stato detratto, sino alla soglia dei 60,00 euro, in quanto non regolamentare, rispetto al concorso a cui lo stesso cliente ha partecipato e che lo stesso credito non è trasferibile su altra scheda o presso altro operatore in quanto trattasi di bonus "ricarica omaggio" e come tale avrebbe potuto soltanto essere consumato in seno all'utilizzo dell'utenza posseduta ove non contestato dal gestore. Non è giustificabile, l'ulteriore prelievo effettuato dal gestore, pari a 19,99 euro, sulla stessa sim, che pertanto doveva restare nella disponibilità del cliente. In forza di questo fondamentale assunto, scaturisce che: 1) a fronte di un credito posseduto sulla sim è stato detratto dal gestore l'importo di € 60,00 in linea rispetto al limite massimo previsto quale bonus per la partecipazione al concorso indetto dal gestore che, nello specifico, prevedeva €20,00 di bonus per ogni nuovo cliente transitato presso Vodafone. Pertanto nulla si ha a pretendere sino a tale soglia. Vanno restituiti all'istante, i 19,99 euro, detratti in eccedenza dalla stessa scheda telefonica, dallo stesso gestore. 2) l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore un reclamo e , sulla scorta delle memorie prodotte dalla Vodafone, tale era riscontrato entro i termini previsti da regolamento. In questo caso decade qualsiasi richiesta di ristoro.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/08/2020, è tenuta a restituire la somma di euro 19,99 l'istante Elena Scuderi. Tale somma, dovrà essere pagata entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante invio di assegno intestato alla stessa, presso il domicilio indicato nel formulario già presente in piattaforma. Eventuali altre forme di pagamento, potranno essere concordate, tra le parti, in data successiva ed in separata sede.

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