

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.229

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X

Per la Responsabile del Servizio

Il Direttore Generale

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Vista il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto lo “*Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*”, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Vista la delibera Agcom n. 79/11/CIR e n. 73/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Lazio n. 45/10 e Delibera Corecom Puglia n. 12/12;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza 373XXX, a seguito della richiesta di disattivazione della stessa, chiedeva il riconoscimento del credito presente sulla sim ammontante ad euro 1.253,07. A seguito della richiesta, riceveva, da parte di Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone), un assegno dell’importo di euro 1.191,27. Essendo quindi l’assegno inviato dal gestore di importo inferiore rispetto a quanto richiesto, l’istante contesta il mancato riconoscimento dell’intera somma presente sulla propria sim al momento della disattivazione.

2. La posizione dell’operatore

Nell’affermare l’assoluta correttezza dell’operato di Vodafone, precisava come la somma residua di euro 68,00 circa, non corrisposta, in realtà non fosse stata erogata a parte istante in quanto relativa a ricariche “omaggio” delle quali il sig. Russo avrebbe usufruito in pendenza di rapporto contrattuale. Chiedeva quindi il rigetto delle richieste avanzate da parte istante ritenendole infondate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante trovano accoglimento.

L'art. 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40, prevede che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)". Questa disposizione è stata interpretata dalla delibera Agcom n. 416/07/CONS nel senso di riconoscere implicitamente in capo all'utente che recede "il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità, escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme". Questo significa che l'istante ha, in linea generale, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile. È pertanto del tutto legittima la richiesta di monetizzazione o riaccredito ove esso sia stato legittimamente acquistato con esclusione dunque di quelli derivanti da autoricarica, vista la natura non monetaria (ma in genere promozionale o di bonus ovvero ricariche "omaggio"). (cfr. Delibere Agcom n. 79/11/CIR e n. 73/12/CIR, Delibera Corecom Lazio n. 45/10 e Delibera Corecom Puglia n. 12/12).

Pertanto, il credito derivante da bonus o, in generale, da promozioni, non è oggetto di restituzione da parte del gestore. D'altro canto però, al di là delle mere affermazioni di Vodafone sulla gratuità di tali ricariche, non è stato dimostrato l'effettivo omaggio elargito nei confronti di parte istante.

Dalle schermate depositate infatti non è evincibile se trattasi di ricariche legittimamente acquistate o di ricariche "omaggio".

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 68,00 (sessantotto/00) a titolo di restituzione del credito esistente sulla sim di parte istante al momento della disattivazione della stessa.

3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Per la Responsabile del Servizio

Il Direttore Generale

Dott. Leonardo Draghetti