

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/679545/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX  
XXXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXXXX, del 12/05/2024 acquisita con protocollo n. 0130128 del 13/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 12 maggio 2024, la sig.ra XXXX XXXX (d’ora in avanti per brevità anche solo l’Istante o l’Utente) contesta ad Ho.Mobile (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore) il mancato riconoscimento del bonus da € 5,00 previsto dalle promozioni “ho. Tanti amici” e “ho. Ambassador” cui la stessa Utente aveva aderito. In particolare, l’Istante riporta quanto segue: “In data 05.02.2024 attivavo una SIM “ho. Tanti amici” che mi era stata regalata da altro Utente. Sul cartoncino della SIM era chiaramente indicato che avrei ricevuto una ricarica omaggio di € 5 al primo rinnovo dell’offerta, avvenuto in data 05.03.2024. In fase di attivazione della SIM l’App ho. mi chiedeva se intendessi inserire anche un codice hashtag relativo all’iniziativa promozionale “ho. Ambassador”. Inserivo l’hashtag XXXXX e l’App confermava che avrei

ricevuto una ricarica omaggio di € 5 al primo rinnovo (...). In data 17.02.2024 inviavo richiesta scritta tramite PEC per chiedere conferma che il sistema aveva recepito l'hashtag da me inserito ma nessun riscontro mi è pervenuto entro il primo rinnovo dell'offerta (data in cui avrei dovuto ricevere il bonus). Avevo anche chiesto che, qualora il sistema non avesse recepito l'hashtag, di provvedere all'inserimento manuale. In data 05.03.2024 come detto l'offerta si è rinnovata ma il bonus non è stato accreditato. Inviavo nuovamente reclamo via PEC chiedendo delucidazioni, nonché l'accredito a me spettante. Visto che era mia intenzione disattivare tale utenza, chiedevo che tale bonus venisse accreditato sulla seguente utenza a me intestata ed attiva nella stessa rete dell'Operatore: XXXXX. Sulla base dell'orientamento interpretativo adottato dai Corecom delegati in materia di trasferimento del credito residuo (Corecom Lazio del. n. LAZIO/ D/678/2015; Corecom Piemonte Del. n. 80/2017; Corecom Emilia-Romagna Del. 69/2021), il credito derivante da promozioni e/o bonus non è monetizzabile e quindi rimborsabile ma deve essere conservato e, qualora venga azzerato, deve essere restituito tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore (dunque, generalmente, tramite accredito sull'utenza interessata o su una diversa utenza della stessa rete). In data 14.03.2024 e 06.04.2024 l'Operatore riscontrava il reclamo rigettando la richiesta". Sulla base di quanto lamentato, l'Istante chiede che l'Operatore provveda ad accreditare il bonus di € 5,00 sull'utenza XXXXXX, attiva su rete ho.Mobile e intestata all'Utente.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore rileva quanto segue: - l'iniziativa "ho. Tanti amici" è incompatibile con l'iniziativa "ho. Ambassador"; - il bonus "ho.Tanti amici" non è stato erogato in quanto la sim principale è disattiva; - il bonus "ho. Ambassador" non risulta erogato in quanto la possibilità di inserire l'hashtag in fase di acquisto è una anomalia, come altresì comunicato all'utente mediante apposita nota informativa: "Gentile Cliente, La informiamo che le SIM aggiuntive sono collegate all'iniziativa ho. Tanti amici che è incompatibile con l'iniziativa ho. Ambassador. La possibilità di inserire l'hashtag in fase di acquisto in APP della SIM aggiuntiva è da considerarsi pertanto una anomalia su cui il reparto competente sta indagando, è corretto quindi che sulla SIM XXXXX non sia stato accreditato il bonus di 5 €". Per tutto quanto esposto l'Operatore chiede il rigetto integrale delle domande formulate dall'Istante.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS; da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura). Dalla documentazione in atti è stato possibile meglio chiarire i fatti oggetto di istanza e le contestazioni mosse dall'Utente. Ciò che viene lamentato dalla sig. XXXXX (come si evince dai reclami prodotti) è il mancato accredito del bonus di € 5 di cui la stessa ritiene di avere avuto diritto sia per effetto della promozione "ho. Tanti amici", sia per effetto dell'iniziativa "ho. Ambassador". L'Istante, nel febbraio 2024, attivava la sim ho.Mobile "aggiuntiva" n. XXXXX, su invito di un conoscente che aveva approfittato dell'iniziativa promozionale "ho. Tanti amici". Tale iniziativa prevede la possibilità per i clienti ho.Mobile di inviare, a persone di propria conoscenza ("Invitati"), un invito a diventare a propria volta nuovi clienti ho.Mobile. Come indicato sulle Condizioni generali dell'Iniziativa, l'Invito contiene una URL unica e identificativa dell'Invitante che l'Invitato dovrà cliccare per accedere alla richiesta di una nuova SIM ho. a sé intestata. Una volta che l'Invitato avrà completato la richiesta della nuova SIM, effettuato il relativo pagamento entro il termine del Periodo di Validità e tale nuova SIM ho. risulterà attiva sui sistemi di ho. e, infine, avrà effettuato (pagando il relativo corrispettivo previsto per l'offerta sottoscritta) il primo rinnovo mensile successivo all'attivazione dell'offerta ("Primo Rinnovo"): 1) l'Invitato avrà diritto ad una ricarica telefonica omaggio ho. di 5€ che sarà accreditata direttamente sulla nuova SIM ho. entro le 24 ore successive al Primo Rinnovo; 2) l'Invitante avrà diritto ad una ricarica omaggio ho. di € 5 che sarà accreditata entro le 24 ore successive al Primo Rinnovo. Al raggiungimento di n. 10 Invitati che acquisteranno una nuova SIM ho. ed effettueranno il Primo Rinnovo durante il Periodo di Validità, l'Invitante otterrà un ulteriore beneficio consistente in una ricarica ho. di €50 che sarà accreditata, sulla propria SIM ho. entro 24 ore dall'avvenuto rinnovo mensile della nuova SIM ho. riferita al decimo rispettivo Invitato. In data 5 marzo 2024, la sig.ra XXXXX inviava pec di reclamo all'Operatore per lamentare in mancato accredito del bonus di € 5 nonostante il primo rinnovo dell'offerta fosse avvenuto in pari data ("Vi comunico che in data odierna l'offerta si è rinnovata ma non è stato accreditato il bonus previsto di €5, come visibile da schermata allegata"). Tuttavia, la sig.ra XXXXX precisava altresì di avere comunicato in data 4 marzo 2024 (dunque un giorno prima del rinnovo dell'offerta) il recesso dalla sim acquistata solo un mese prima. Dunque, considerando che la richiesta di cessare l'utenza attivata con ho. Mobile per effetto dell'iniziativa promozionale è pervenuta all'Operatore prima del primo rinnovo dell'offerta, chiaramente manifestando la volontà dell'"Invitato" a non rimanere

cliente ho.Mobile, e considerando che il bonus avrebbe dovuto essere riconosciuto entro le 24 ore successive al primo rinnovo, a SIM attiva (clausola indicata espressamente nelle Condizioni generali dell'iniziativa), si ritiene che l'istante non abbia maturato il diritto all'accredito dell'omaggio, risultando la SIM disattiva per effetto del recesso (come precisato in memoria dall'Operatore e non contestato dall'Utente). In ogni caso, anche ove il bonus fosse stato accreditato, ai sensi delle "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", approvate con delibera n. 487/2018/CONS, dovrebbe essere escluso il rimborso del credito residuo in caso di recesso. Quanto al riconoscimento del bonus di € 5,00, reclamato per effetto della promozione ho. Ambassador, la relativa richiesta non può che essere rigettata atteso che, secondo quanto già comunicato dall'Operatore in data 14 marzo 2024, la possibilità di beneficiare contemporaneamente dei bonus previsti dalle due iniziative promozionali in fase di attivazione della sim – apparentemente consentita dalla App alla sig.ra XXXXX - è in realtà una anomalia. E in effetti ciò trova conferma in quanto indicato dalle Condizioni generali dell'iniziativa ho. Ambassador che prevedono espressamente la non cumulabilità dei benefici: "La presente Operazione si svolge in concomitanza con l'iniziativa promozionale denominata "ho. Tanti amici 2.0" ("Promozione"). Sia l'Operazione che la Promozione sono accessibili dalla Sezione Porta tutti in ho. che dalla Landing Porta tutti in ho. ma i vantaggi ottenibili non sono cumulabili tra loro".

#### DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 12/05/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Saini