

DETERMINA Fascicolo n. GU14/702406/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX
XXXXXXX - 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 XXXX XXX, del 14/09/2024 acquisita con protocollo n. 0239413 del 16/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 14 settembre 2024, la sig.ra XXXX 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) quanto segue: “In data 15.06.2024 attivavo 9 eSIM ho. mobile aventi numeri XXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXX. In data 21.06.2024 provvedevo ad installare con successo le eSIM sui miei terminali. In pari data provvedevo a rimuovere i profili eSIM dai miei terminali. In data 21, 22 e 23.06.2024 tentavo la ri-aggiunta delle eSIM (reinstallazione dei profili) su nuovi terminali, operazione che è andata a buon fine solo per l’eSIM associata al numero XXXXXXXX. Per tutte le altre numerazioni il terminale ha sempre indicato: ‘Questo codice non

è più valido. Per maggiori informazioni, contatta il tuo gestore' [...]. Provvedevo in tali date a segnalare la problematica per PEC, ed anche telefonicamente. Mi è sempre stato indicato che la segnalazione era in gestione e di attendere un loro ricontatto. Non avendo già ricevuto ricontatti in data 14.07.2024 provvedevo a notificare il ripensamento degli acquisti, stante l'imminente scadenza del termine per il recesso, il perdurare del disservizio e la mancanza di loro assicurazioni circa la possibilità di risoluzione dello stesso. Integravo il reclamo specificando quanto sopra e richiedendo, a titolo di indennizzo per il disservizio subito, l'importo di €6/giorno pro utenza, ai sensi dell'Art. 6, co. 1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS. Nel caso di specie le utenze sono state attivate in data 15.06.2024 ed il disservizio, iniziato in data 21.06.2024, si considera risolto in data 14.07.2024 a fronte della mia richiesta di ripensamento. La durata del disservizio è pertanto quantificabile in n. 23 giorni. In data 29.07.2024 ricevevo riscontro ai reclami con il rigetto degli stessi, indicandomi che non riscontravano alcuna anomalia". Sulla base di tutto quanto sopra contestato, l'Istante formula le seguenti richieste: indennizzo di €138 ad utenza per complessivi € 1.104,00 In replica alla memoria difensiva dell'Operatore, l'Istante: - evidenzia che l'Operatore non ha assolto al proprio onere probatorio, limitandosi ad asserire che le utenze funzionavano correttamente, in contrasto a quanto dall'istante contestato e provato (allegato 16/09/2024 n. prot. 0239586); - richiama "l'orientamento stabilito dal Corecom Emilia Romagna con DETERMINA Fascicolo n. GU14/698941/2024 - Definizione della controversia XXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)" avente ad oggetto la medesima problematica; - precisa, per ciascuna utenza, la data della segnalazione del disservizio, indicando l'esatta durata del malfunzionamento ai fini del calcolo dell'indennizzo, per ciascuna sim, in applicazione dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (indennizzo quantificato, in particolare, in: € 138,00 per la sim n. XXXXXXXX, € 126,00 per le sim nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e € 132,00 per le sim n. XXXXXXXX e XXXXXXXX).

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore: - rileva di avere puntualmente riscontrato alle segnalazioni dell'istante affermando che, con riferimento a ciascuna delle-sim oggetto di istanza, Vodafone non avesse rilevato alcuna anomalia e che le stesse risultassero, inizialmente, correttamente attivate e poi subito disabilite; - contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata, avendo mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti sui propri sistemi; - evidenzia che l'istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Per tutto quanto esposto Vodafone Italia S.p.a. 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). Nel merito, le richieste dell'istante non sono meritevoli di accoglimento per i motivi che saranno qui di seguito esposti. Dall'istruttoria condotta risulta provato che: - le sim in data 15 giugno erano state correttamente attivate; - il 21 giugno le stesse sim erano state correttamente configurate sui terminali in possesso dell'Istante e risultavano funzionanti; - in pari data le sim venivano rimosse dai terminali e il successivo tentativo di configurarle su due nuovi dispositivi falliva per QR code non più valido; - tra il 21 e il 23 giugno l'istante inviava reclami per ciascuna delle utenze interessate in cui lamentava quanto segue: "In riferimento all'utenza XXX segnalo che in data 21.06 u.s. ho tentato l'aggiunta della stessa su due terminali (iPhone 14 Pro e iPhone 15). In entrambi i casi l'aggiunta non riesce in quanto viene indicato che il QR Code non è più valido, come visibile da schermata allegata". Si evidenzia che le schermate prodotte dall'Istante non riportano né il numero della/e eSIM cui il messaggio di codice non valido si riferisce, né la data del messaggio stesso; - solo successivamente l'Istante metteva l'Operatore nella condizione di comprendere esattamente la problematica occorsa; infatti solo dopo il riscontro del 27 giugno 2024 con cui l'Operatore comunicava che dalle verifiche effettuate le eSIM risultavano correttamente installate in data 21 giugno 2024 e invitava l'utente a fornire un recapito telefonico cui essere contattata, la sig.ra XXXX, sempre in data 27 giugno 2024, inviava un ulteriore reclamo in cui precisava e circostanziava quanto accaduto; ossia: 1) confermava l'installazione delle eSIM in data 21.06.2024 sul dispositivo in suo possesso; 2) chiariva che le stesse venivano in pari data rimosse (disinstallate dal dispositivo); 3) aggiungeva che ritentando "l'aggiunta delle eSIM veniva segnalato che il QR code per l'attivazione non era più funzionante". Nella stessa segnalazione, l'Istante invitava l'Operatore a procedere con l'immediata sostituzione delle eSIM oggetto del reclamo e comunicava di non disporre di altri recapiti se non di quello già possesso dell'Operatore. - in data 14 luglio, l'istante recedeva

dal contratto esercitando il diritto di ripensamento. Da quanto rilevato sin qui emerge, innanzi tutto, come la condotta dell'utente abbia determinato la causazione del disservizio lamentato: l'azione della sig. XXXXXX, consistita nell'installare le eSim su determinati dispositivi per poi rimuoverle subito dopo, ha determinato la scadenza del QR code con l'impossibilità momentanea di attivazione delle stesse eSim su altri telefoni. Inoltre, la comunicazione solo parziale dell'accaduto avvenuta con i reclami del 21-23 giugno non ha permesso all'Operatore di adoperarsi sin da subito per gestire il problema lamentato, dal momento che le eSim risultavano correttamente installate nei dispositivi dal 21 giugno. Con il reclamo del 27 giugno l'Istante chiedeva poi la sostituzione delle eSim senza indicare il proprio recapito telefonico, come invece richiesto dall'Operatore. L'esercizio del diritto di ripensamento prima dello spirare del termine assegnato all'Operatore per dare un riscontro al reclamo non consente di determinare se vi sia stato un effettivo mancato funzionamento delle eSim e a quale delle parti lo stesso sia imputabile. Alla luce di tutte le circostanze come sopra evidenziate, si ritiene di non potere accogliere le richieste di indennizzo formulate dalla parte istante.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXX XXXX, del 14/09/2024, 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