

DETERMINAFascicolo n. GU14/706274/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX
XXXXXX - 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 XXXX XXXXX XXXX, del 02/10/2024 acquisita con protocollo n. 0256961 del 02/10/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data nei confronti dell’operatore ho.Mobile (Vodafone Italia S.p.A.) (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore), il sig. XXX XXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) lamenta quanto segue. “In data 02.11.2023 attivavo n. 3 SIM ho. mobile aventi nn. XXXXXXXX, XXXXX e XXXXXXXX. In data 01.12.2023 trasmettevo istanza di esercizio del diritto di ripensamento (esteso contrattualmente a 30 gg. dall’attivazione come da servizio "soddisfatti ho. rimborsati"), chiedendo il rimborso di tutti i costi sostenuti in relazione alle 3 utenze, pari ad €344,97. In data 05.12.2023 ricevevo riscontro alla mia richiesta, confermandomi il rimborso di complessivi €336, senza rimborsare i costi delle autoricariche da €2,99 cad. In data 18.05.2024 trasmettevo reclamo a mezzo PEC comunicando che considerato

che le ricariche possono intervenire, per effetto del meccanismo di autoricarica da loro stessi stabilito, prima della scadenza del termine assegnato per l'esercizio del diritto di recesso, nel caso in esame la condotta di ripensamento risulta posta in essere nell'alveo delle regole contrattuali, entro, cioè, i vincoli e limiti da loro posti. Insisteva, pertanto, nel rimborso dei restanti €2,99 x 3. Non mi è stato fornito alcun riscontro entro le tempistiche previste dalla Carta del Cliente (45 gg solari), in deroga alle disposizioni vigenti (art. 8, co. 4 ALLEGATO A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003). In data 17.08.2024 sollecitavo riscontro. In data 20.08.2024 ricevevo riscontro, comunicandomi che la richiesta era stata gestita in data 22.05.2024, senza tuttavia aver fornito alcun riscontro al reclamo, se non quello in data 20.08.2024 a seguito di mio sollecito del 17.08.2024. In data 21.08.2024 replicavo avanzando richiesta di indennizzo per il ritardo nell'invio della comunicazione di riscontro al reclamo proposto in data 18.05.2024 (dies ad quem 02.07.2024), per complessivi €122,5 per n. 49 gg. di ritardo. In pari data ricevevo esito negativo alla mia richiesta di indennizzo. Sulla base di quanto contestato, l'Istante formula la seguente richiesta: riaccredito del bonus di € 9,06, già presente sull'utenza n. XXXXX, mediante accredito sull'utenza XXXX, attiva sulla stessa rete del gestore convenuto". In replica alla nota depositata da parte avversa, l'istante richiama quanto previsto dall'Art. 8, co. 4, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP: "Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. ... omissis ...".

Con nota del 18 novembre 2024, l'Operatore riferiva quanto segue: - in data 18.05.2024 perveniva una pec da XXXXXXXXXXXXX sulla casella ho.supporto@legalmail.it, con cui il cliente reiterava la propria richiesta di rimborso di € 2,99 per ciascuna delle numerazioni XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX; - Vodafone riteneva di accogliere la richiesta dell'utente e veniva quindi predisposto ed eseguito un bonifico in suo favore di € 8,97; - in data 17.08.2024 perveniva una nuova pec da XXXXXXXXXXXXX sulla casella ho.supporto@legalmail.it, con cui il cliente lamentava il mancato riscontro al reclamo trasmesso in data 18.05.2024. - a tale ultima comunicazione, in data 20.08.2024, veniva dato il seguente riscontro a mezzo pec: "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 17.08 u.s., La informiamo che la sua richiesta è stata gestita in data 22.05 e che per le utenze indicate è stato predisposto bonifico con data valuta 7.06 (causale Integrazione ripensamento XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX)". - la richiesta di rimborso inviata dal cliente il 18.05.2024 è stata tempestivamente e correttamente gestita da Vodafone tramite l'esecuzione del rimborso nella misura richiesta dal cliente; - pertanto, non era dovuto alcun riscontro alla comunicazione del 18.05.2024, avendo il gestore eseguito quanto richiesto nella stessa comunicazione. La richiesta di indennizzo avanzata in questa sede dall'utente è quindi del tutto infondata. Alla luce di quanto dedotto, l'Operatore chiede il rigetto integrale delle domande avversarie.

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, di cui all'A alla Delibera 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'all. B alla Delibera n. 194/23/CONS. Nel merito, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per i motivi che saranno qui di seguito esposti. Va infatti evidenziato che l'art. 8, co. 4, della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi (di cui all'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP), espressamente richiamato dall'Istante a sostegno della propria pretesa di indennizzo, nella sua integrale formulazione precisa che solo in caso di rigetto la risposta in esito al reclamo deve essere fornita in forma scritta e adeguatamente motivata, con l'indicazione degli accertamenti compiuti. In caso di accoglimento del reclamo, con il pieno soddisfacimento delle richieste in esso formulate, il comportamento concludente dell'Operatore equivale a un adeguato riscontro che, se effettuato entro i termini previsti dalla regolamentazione vigente o dal contratto, comporta l'esclusione dell'indennizzo (CoReCom Lazio, determinazione GU14/639235/2023; Agcom, Delibera n. 35/18/CIR). Ed è ciò che si è verificato nel caso in esame. L'istruttoria condotta ha consentito di accertare che, a fronte della richiesta di rimborso avanzata dal sig. XXX XXX in data 18 maggio 2024, l'Operatore ha predisposto bonifico con data valuta 7 giugno 2024 (causale Integrazione ripensamento XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX), dunque accogliendo il reclamo dell'Istante ed effettuando il rimborso dovuto entro il termine di 45 giorni previsto contrattualmente per il riscontro. Alla luce di quanto sopra rilevato, la richiesta dell'istante non può che essere rigettata.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXXX XXXX XXXX, del 02/10/2024, 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