

DETERMINA Fascicolo n. GU14/720909/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX
XXXX XXXX - 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 XXXX XXXX, del 09/12/2024 acquisita con protocollo n. 0323049 del 09/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza presentata in data 9 dicembre 2024, la sig.ra XXXXX XXXXX XXXXX (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 28.10.2024 veniva attivata la sim XXXXXX (numerazione soprascritta successivamente dal N. XXXXXXXX a seguito di MNP), con 8 giorni di ritardo rispetto alla richiesta, inoltrata

in data 20.10.2024; l'Operatore provvedeva a corrispondere in favore dell'Utente l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione; - nonostante l'attivazione fosse occorsa il 28.10.2024, il primo rinnovo dell'offerta, con il relativo addebito di € 4,99, avveniva in data 20 novembre 2024; pertanto il canone mensile veniva applicato per un periodo di fatturazione di soli 23 giorni; - l'Operatore rigettava la richiesta dell'Utente di adeguare la data di "rinnovo offerta" al 28 novembre, ossia 30 giorni dopo l'effettiva attivazione del servizio; - l'Operatore rifiutava anche la richiesta dell'Utente di accreditare sulla e-sim oggetto di istanza l'importo di € 1,33 per coprire gli 8 giorni di mancata fruizione dei servizi. Sulla base di tutto quanto sopra contestato, l'Istante formula le seguenti richieste: "rimborso di € 1,33 per rinnovo non conforme alla fatturazione mensile prevista dall'offerta attiva sull'utenza mobile oggetto di istanza".

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, in sintesi: - ribadisce quanto già comunicato nelle note informative inviate alla cliente, ossia che la problematica segnalata è stata risolta in data 28.10.2024 e l'indennizzo di euro 60,00 già riconosciuto per il ritardo nell'attivazione, copre, come palese, anche il costo oggetto della contestazione descritta in istanza; - rileva che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. 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). Dall'istruttoria condotta emerge quale circostanza pacifica (in quanto non espressamente contestata dall'Operatore) l'invio della richiesta di attivazione della e-Sim Ho.Mobile n. XXXXXX in data 20 ottobre 2024, con contestuale richiesta di portabilità del numero XXXXXX già attivo con Coop Voce; emerge, altresì, quale fatto accertato che l'attivazione della e-Sim è avvenuta in data 28 ottobre 2024. Risulta del pari acclarato - e condiviso da entrambe le parti - l'avvenuto riconoscimento da parte dell'Operatore dell'indennizzo complessivo di € 60,00, mediante bonifico effettuato in favore dell'istante in data anteriore e prossima al 6 novembre 2024 (giorno in cui Ho.Mobile comunica all'Utente quanto segue: "Abbiamo predisposto il bonifico di € 60,00 come da lei richiesto, all'iban indicato."). Alla luce di quanto accertato, si ritiene che l'indennizzo riconosciuto dall'Operatore (considerata anche la tempestività dello stesso) compensi adeguatamente, oltre ai giorni di mancata fruizione del servizio (7 giorni x € 7.50), anche l'importo mensile del rinnovo dell'offerta che l'operatore ha anticipato al 20 novembre, per il quale, in questa sede, viene richiesto il rimborso di complessivi € 1,33.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXX XXXX, del 09/12/2024, 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