

DETERMINA Fascicolo n. GU14/734525/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX
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 operatori", 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 17/02/2025 acquisita con protocollo n. 0040542 del 17/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 17 febbraio 2025, la signora XXXX XXXX XXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente), ha rappresentato i fatti di seguito esposti. In data 13 novembre 2024, segnalava al Servizio clienti di Vodafone Italia SpA/Ho.Mobile-Teletu (d'ora in poi, anche solo Vodafone od Operatore), dapprima, telefonicamente, poi tramite pec, un disservizio consistente nell'impossibilità di contattare il numero XXXXXXXXXX, con la

propria SIM n. XXXXXXXX. A fronte della richiesta del 20 novembre 2024 di Vodafone di avere un esempio di telefonata con dati aggiornati, provvedeva, il giorno successivo (21 novembre 2024), a fornire quanto sollecitato. In data 22 novembre 2024, stante il perdurare del disservizio, decideva di migrare l'utenza ad altro Operatore, dandone comunicazione a Vodafone, con pec del 25 novembre 2024, con cui avanzava, nel contempo, una richiesta di indennizzo di € 27 ovvero € 3/giorno, come da art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi. Nel caso di specie, invero, il disservizio, segnalato il 13 novembre 2024 e risolto in data 22 novembre 2024 con la migrazione del numero su altra rete integralmente funzionante, è durato 9 giorni. Il 9 gennaio 2025, scadeva il termine ex art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP, entro cui Vodafone avrebbe dovuto fornire risposta alla richiesta del 25 novembre 2024. L'Operatore vi provvedeva il giorno successivo (10 gennaio 2025) con apposita pec, con cui comunicava di aver corrisposto un indennizzo inferiore a quello richiesto. Nello specifico, veniva "arbitrariamente accreditato" l'importo di € 14,00. Alla stregua delle evidenziate circostanze, l'Istante ha richiesto: l'indennizzo ex art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi, per l'importo di € 27 ovvero € 3/giorno per 9 giorni di disservizio, al quale sottrarre la somma di € 14 già corrisposta; l'indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo, ex art. 12 del citato Regolamento, pari ad € 2,50 (€ 2,50 x 1 giorno di ritardo).

Vodafone ha depositato rituale memoria, in data 27 marzo 2025, quindi, nei termini 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' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), con cui ha controdedotto che: -non risultano presenti sui sistemi segnalazioni in relazione all'asserito parziale disservizio che si sarebbe protratto dal 13 novembre 2024 al 22 novembre 2024 per la numerazione XXXXXXXX. È pervenuta direttamente, in data 13 novembre 2024, una pec, con cui la cliente ha asserito di non riuscire a contattare il numero XXXXXXXXXXXX; -il 20 novembre 2024, il Servizio clienti ha provato a contattare l'Utente per avere esempi di chiamata senza, tuttavia, ricevere alcuna risposta. Pertanto, stante la mancata collaborazione dell'utente, è stato inviato il seguente riscontro tramite pec: "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 13.11 u.s., abbiamo provato a contattarLa sul numero XXXXXXXX, da Lei fornito senza ricevere alcuna risposta. Per poter gestire la Sua richiesta abbiamo necessità di avere un esempio aggiornato del tentativo di chiamata, impostando la rete su solo in 2G e con i dati mobili disattivati. Restiamo in attesa di un Suo riscontro. Cordiali Saluti. Il Team ho. Mobile"; -sui sistemi risulta essere stata effettuata una migrazione ad altro gestore della numerazione de qua, con richiesta del 20 novembre 2024 ed espletamento della medesima il 22 novembre 2024. In data 24 novembre 2024, è stata pertanto inviata all'Utente la seguente comunicazione: "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 21.11 u.s., La informiamo che non è stato possibile effettuare verifiche sui nostri sistemi in quanto il numero XXXXXXXX non risulta più attivo sulla nostra rete. Cordiali saluti. Il Team ho. Mobile"; -la numerazione indicata dall'Istante come impossibile da contattare è una numerazione speciale rientrante nell'arco 1800, come tale, attualmente bloccata ed inibita ai clienti analogamente a quanto avviene per tutte le numerazioni speciali sia nazionali che estere. Di questo, è stata data comunicazione all'Utente con la seguente missiva: "Gentile Cliente, attualmente il numero da Lei indicato non e' contattabile da alcun numero mobile di Ho.mobile. Nel ringraziarla per la segnalazione e in attesa che le verifiche tecniche vengano completate, senza che questo rappresenti acquiescenza alcuna a qualsivoglia pretesa, abbiamo provveduto a predisporre il rimborso una tantum di € 14 pari a due canoni mensili della sua offerta tramite bonifico sull'iban da Lei indicato. Cordiali saluti. Il Team ho.mobile". Il bonifico di € 14,00 è stato, quindi, effettuato in un'ottica di caring; -l'Istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Vodafone ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate, in fatto ed in diritto.

In via preliminare, si osserva che 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). Nel merito, si ritiene di non poter accogliere l'istanza. L'Istante ha lamentato un disservizio consistente nell'impossibilità di contattare il numero XXXXXXXXXXXX con la propria SIM n. XXXXXXXX, durato 9 giorni, dal 13 al 22 novembre 2024, segnalato a Vodafone, in data 20 novembre 2024. L'Operatore, dal canto suo, ha affermato di avere ricercato la collaborazione dell'Utente al fine di risolvere l'impedimento, ma di non esservi riuscito per l'impossibilità di contattarla sul numero XXXXXXXX, la prima volta, per mancata risposta, la seconda, perché il numero non risultava più attivo sulla propria rete, in ogni caso, sottolineando che il numero di cui ha lamentato l'impossibilità di contatto (XXXXXXXXXX) corrisponde ad una numerazione speciale,

come tale, attualmente bloccata ed inibita ai clienti analogamente a quanto avviene per tutte le numerazioni speciali (nazionali ed estere). Dallo stralcio di contratto prodotto dall'Istante, si evince che l'offerta cui lo stesso ha aderito è "ho. 6,99 150 GB". In ottemperanza alle direttive espresse da AGCOM in sede di consultazione per l'approvazione del Regolamento di cui all'all. B alla Delibera n. 307/23/CONS, la parte acquirente, ai fini del perfezionamento del contratto, ha l'obbligo di esprimere, nelle dovute forme, la conferma della ricezione/presa visione del documento ("sintesi contrattuale") riepilogativo delle principali caratteristiche e delle condizioni economiche del servizio prescelto (art. 4, comma 6, del citato Regolamento). Nel documento di sintesi correlato all'offerta "ho. 6,99 150 GB" – peraltro, non versato in atti dall'Istante, ma comunque, disponibile sul sito dell'Operatore, in ossequio alle menzionate direttive - si legge chiaramente che: "I numeri a pagamento, ad esempio 199 e 899, sono disabilitati. Puoi sbloccarli dalla app ho. e chiamare secondo le tariffe qui riportate <https://supporto.ho-mobile.it/t5/Soluzioni-per-usare-la-SIM/Voglio-conoscere-le-tariffe-verso-i-numeri-premium/ta-p/173>. Non sono incluse nell'offerta e sono a pagamento altre numerazioni speciali come, ad esempio, quelle utilizzate per servizi prestati da altre società o per sms che invii per partecipare a concorsi o trasmissioni televisive". Come riferito da Vodafone in memoria, il numero di cui si controverte (XXXXX XXX) è un numero speciale. Quanto sostenuto dall'Operatore non è stato smentito dall'Istante e pare trovare conferma dagli esiti di ricerche online che riconducono il predetto numero alla categoria dei numeri verdi – che, com'è noto, sono numeri speciali - internazionali, come tali suscettibili di comportare costi aggiuntivi se chiamati dall'Italia. Le risultanze istruttorie evidenziano, pertanto, che l'impedimento a chiamare il numero X XXXXXXX non sia da ricondurre ad un malfunzionamento del servizio, imputabile all'Operatore, ma ad un limite proprio dell'offerta cui ha aderito l'Istante, del quale la stessa avrebbe dovuto essere a conoscenza, stante l'obbligo di presa visione della "sintesi contrattuale". Giova, inoltre, rammentare che – come si desume dalla giurisprudenza AGCOM, cui, da sempre, anche questo Corecom ha aderito – il malfunzionamento della linea può ritenersi sussistente allorquando l'Utente non riesca a fruire del servizio acquistato per alcuni momenti della giornata, in un arco di tempo che può variare da alcune ore ad alcuni giorni della settimana. Nel caso di specie, invece, l'Istante ha lamentato l'impossibilità non di fruire in toto del servizio di telefonia, bensì di prendere contatti soltanto con un numero determinato. A ciò si aggiunga che Vodafone, nella consapevolezza di avere correttamente adempiuto i propri doveri, ma in un'ottica di caring, ha voluto, comunque, corrispondere all'Istante, tramite bonifico, l'importo di € 14,00, pari all'ammontare di due canoni mensili dell'offerta. Alla stregua delle considerazioni sopra espresse, la domanda di indennizzo per malfunzionamento del servizio, proposta dall'Istante, non può essere accolta. Parimenti, stante l'accertata infondatezza della pretesa oggetto del reclamo presentato dall'Utente in data 25 novembre 2024, non si ritiene di poter accogliere la richiesta di indennizzo per il tardivo riscontro fornito in merito da Vodafone.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXX XXXX, del 17/02/2025, 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