

DETERMINA Fascicolo n. GU14/746766/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Vodafone XXX
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. 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. 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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 14/04/2025 acquisita con protocollo n. 00XXX del 14/04/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Vodafone XXX, di seguito Vodafone, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 14/04/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 11/04/2025), quanto segue. "Premessa Il sottoscritto, in qualità di intestatario dell'utenza mobile XXXXXX, intende rappresentare quanto segue in merito alla problematica riscontrata con VEI XXX, operatore del servizio Ho.Mobile. Fatti 1. In data 05/03/2025, accedevo all'applicazione ufficiale di Ho.Mobile per verificare eventuali offerte disponibili sulla mia utenza. 2. Nella sezione "promozioni a me riservate", mi veniva presentata un'offerta per la casa che prevedeva 300GB al costo di 13,99€/mese, attivabile in convergenza con la mia utenza principale XXXXXX. 3. Seguendo le istruzioni all'interno dell'app, tentavo di attivare l'offerta su una SIM fisica, ma dopo aver completato il pagamento di €17,99 con la mia carta, ricevevo un messaggio di "Errore generico" senza ulteriori spiegazioni. 4. Riprovavo successivamente con una eSIM, effettuando un nuovo pagamento di €19,98 con la mia carta, ma nuovamente il sistema restituiva lo stesso

errore. Contattavo immediatamente il servizio clienti tramite WhatsApp per segnalare l'accaduto e ricevere chiarimenti. 5. In risposta alla mia segnalazione, ricevevo una comunicazione standard in cui VEI XXX dichiarava di avvalersi della facoltà di non attivare la SIM, senza fornire alcuna motivazione specifica. Doglianze 1. Mancata attivazione dell'offerta: L'operatore ha promosso un'offerta esclusiva sulla mia utenza, per poi rifiutare l'attivazione senza giustificazioni. 2. Addebito ingiustificato: Sono stati effettuati due pagamenti per un totale di €37,97, senza che il servizio sia stato erogato e senza che sia stato predisposto un rimborso automatico. 3. Mancanza di trasparenza: La risposta fornita dal servizio clienti non chiarisce le ragioni del rifiuto, impedendomi di comprendere se il diniego sia legittimo o meno. 4. Disservizio e danno: L'errore generico e la mancata attivazione hanno causato una perdita di tempo e un evidente disagio, oltre all'indisponibilità del servizio che intendevo attivare. Richieste Alla luce di quanto esposto, chiedo che il Corecom accerti le violazioni da parte di VEI XXX e disponga: 1. L'attivazione dell'offerta promozionale alle condizioni originariamente proposte, qualora ancora disponibile e compatibile con la mia utenza. 2. In subordine, un indennizzo per il disservizio subito, da quantificarsi secondo i parametri stabiliti dall'AGCom in relazione al ritardo nell'attivazione del servizio, pari ad €7,5/giorno dal 05/03/2025 sino ad avvenuta attivazione. 3. In caso di mancata attivazione dell'offerta, il rimborso integrale delle somme addebitate pari a €37,97." L'istante con memoria di replica in data 22/05/2025 ha evidenziato quanto segue. "Facendo seguito alle memorie difensive prodotte da VEI XXX in data 19/05/2025, si richiamano integralmente le memorie iniziali prodotte in fase di deposito dell'istanza, richiamando altresì i relativi allegati, in cui è possibile prendere visione degli effettivi addebiti avvenuti sulla carta di credito."

Vodafone, con memoria in data 19/05/2025, in merito alla vicenda in esame, ha eccepito quanto segue. "... evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, come altresì comunicato all'utente in data 6.3.2025, si rileva che la scrivente società, in ossequio alle condizioni generali di contratto, si è avvalsa della facoltà di non attivare i servizi richiesti. Si riporta, inoltre, di seguito la comunicazione inviata: "Gentile Cliente, facciamo seguito alla sua richiesta di attivazione di una SIM Ho.Mobile in data 05/03/2025 per comunicarle che VEI XXX, avvalendosi della facoltà di non attivare la SIM, non procederà alla suddetta attivazione. Con i migliori saluti. VEI XXX". In riferimento, poi, alle somme asseritamente addebitate si precisa che non risulta eseguito alcun pagamento per l'acquisto della sim. Si tratta, difatti, di una mera preautorizzazione che viene stornata in automatico. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante e conferma, altresì, di aver osservato gli oneri informativi previsti dalla normativa di settore. Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone XXX reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa."

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. La richiesta sub 1) non risulta accoglibile. Non rientra, infatti, nella facoltà dell'intestato Corecom imporre all'operatore obblighi di fare, intervenendo nelle scelte commerciali di quest'ultimo. La richiesta sub 2) non risulta accoglibile. L'istante chiede un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio, pari ad €7,5/giorno dal 05/03/2025 sino ad avvenuta attivazione. Rispetto alla fattispecie in esame, nessun ritardo pare, tuttavia, doversi ravvisare, avendo Vodafone comunicato all'istante, già in data 06/03/2025, di essersi avvalsa della facoltà di non attivare i servizi richiesti ("Gentile Cliente, facciamo seguito alla sua richiesta di attivazione di una SIM Ho.Mobile in data 05/03/2025 per comunicarle che VEI XXX, avvalendosi della facoltà di non attivare la SIM, non procederà alla suddetta attivazione. Con i

migliori saluti. VEi XXX”), in ossequio alle Condizioni generali di contratto (il cui punto 7. espressamente dispone: “L’attivazione dell’offerta è condizionata alla verifica del rispetto dei principi di correttezza e buona fede del Cliente aderente all’offerta. Pertanto ho. si riserva di rifiutare l’attivazione dell’offerta qualora il cliente sia risultato precedentemente inadempiente nei confronti di ho., ovvero qualora il cliente abbia effettuato un utilizzo della SIM ho. incompatibile con l’uso personale. In particolare, potrà essere negata l’attivazione dell’offerta qualora il cliente abbia effettuato qualsiasi attività di trasformazione del traffico ovvero abbia inserito SIM in apparati di comunicazione in grado di ri-originare e terminare le chiamate.”). La richiesta sub 3) risulta accoglibile, sia pure alla condizione di seguito richiamata. L’istante chiede, in caso di mancata attivazione dell’offerta, il rimborso integrale delle somme addebitate, pari ad euro 37,97 (euro 17,99 + euro 19,98). Al riguardo, Vodafone precisa che non risulta eseguito alcun pagamento per l’acquisto della sim, trattandosi, infatti, di una mera pre-autorizzazione che viene stornata in automatico. L’istante, al contrario, evidenzia di avere realmente proceduto ai suddetti pagamenti e allega, a conferma di tale circostanza, documento bancario recante “Elenco dei movimenti”, riportante, in effetti, gli importi sopra citati. In base a tanto, stante la mancata attivazione dell’offerta, Vodafone provvederà al rimborso dell’importo di euro 37,97, se effettivamente corrisposto dall’istante e se, ad oggi, non ancora (al medesimo istante) restituito.

DETERMINA

- Vodafone XXX, in parziale accoglimento dell’istanza del 14/04/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Vodafone XXX è tenuta a

pagare in favore dell’istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza: I. euro 37,97 (trentasette/97), qualora effettivamente corrisposto dall’istante e, ad oggi, non ancora (al medesimo istante) restituito. 3. Vodafone XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare la presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall’art. 20, comma 4, dell’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
GINO PASSARINI