



CORECOM Emilia Romagna



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/702584/2024

**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. 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 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 16/09/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 16/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia XXX, di seguito Vodafone, dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 16/09/2024; l’udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. “In data 21.06.2024 attivavo 9 eSIM ho. mobile aventi numeri XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX XXXXXX - XXXXXX. In data 22.06.2024 tentavo l’aggiunta delle eSIM (installazione dei profili) sui miei terminali, operazione che non è andata a buon fine in quanto il terminale indicava: "La eSIM non può essere aggiunta. Questo codice non è più

valido. Per maggiori informazioni, contatta il tuo gestore.", come visibile da allegati a fascicolo. Provvedevo in pari data 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. In data 27.06.2024 ricevevo riscontro al reclamo indicandomi che avevano provveduto a rinviarmi tutte e 9 le mail di installazione. In pari data replicavo confermando la ricezione delle mail e confermavo le corrette installazioni dei profili eSIM di tutte le 9 utenze. Richiedevo, 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 21.06.2024 ed il disservizio, risolto in data 27.06.2024 a fronte della sostituzione delle eSIM, è durato n. 6 giorni. In data 29.07.2024 ricevevo riscontro al reclamo con il rigetto dello stesso, indicandomi che la problematica segnalata è riconducibile alla casistica di evidente malfunzionamento che non è contemplata dalla Carta del Cliente ho.mobile e che la problematica è stata risolta entro quattro giorni lavorativi per cui la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento". Ciò premesso, l'istante richiede, a titolo di indennizzo per il disservizio subito, l'importo di €6/giorno 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 21.06.2024 ed il disservizio, risolto in data 27.06.2024 a fronte della sostituzione delle eSIM, è durato n. 6 giorni. Richiede, pertanto, €36 ad utenza. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 324.

Costitutosi con memoria del 29/10/2024, Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, precisa che in data 27.6.2024 sono state regolarmente inviate le mail di installazione per ogni eSim con annesso seguente riscontro al reclamo della cliente: "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 22.06 u.s., Le abbiamo rinviato le mail di installazione per ogni utenza, la invitiamo a riprovare l'installazione." A tal riguardo, inoltre, come peraltro già indicato all'utente, rappresenta che la problematica segnalata è riconducibile alla casistica di malfunzionamento che non è contemplata dalla Carta del Cliente ho.mobile. Oltre a ciò, rileva che, nel caso specifico, la problematica è stata risolta entro quattro giorni lavorativi per cui la richiesta di indennizzo non può comunque trovare accoglimento. Quanto sopra poiché Vodafone si uniforma allo standard di fatto consolidato ed accettato anche dall'Autorità per cui il gestore si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. 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. L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. In ultima analisi, eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza".

A seguito dell'istruttoria condotta, l'istanza può essere accolta parzialmente, secondo quanto di seguito indicato. Risulta agli atti (così come confermato da Vodafone in memoria) segnalazione in data 22/06/2024, a mezzo della quale l'istante lamentava, in riferimento alle utenze XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX, attivate in data 21/06 u.s., che l'aggiunta delle stesse sul proprio terminale non era andata a buon fine. Ad essa, seguiva poi una seconda comunicazione (circostanza non contestata dall'Operatore) in data 27/06/2024, a mezzo della quale l'istante informava Vodafone della corretta installazione, quello stesso giorno, delle nove utenze sopra indicate. Ebbene, in merito a quanto riportato, Vodafone afferma (in memoria e, ancor prima, nel riscontro fornito all'istante in data 29/07/2024) che, nel caso specifico la problematica è stata risolta entro quattro giorni lavorativi (successivi a quello in cui è pervenuta la segnalazione), per cui la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento. Deve tuttavia rilevarsi come, a supporto di quanto riferito, non produca alcunchè volto a confermare la validità di tale termine (quattro giorni a far data dalla segnalazione) anche per la risoluzione di tale tipo di disservizio, il ché fonda il diritto dell'istante all'ottenimento dell'indennizzo richiesto (sia pure parzialmente riconosciuto).

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal 23/06/2024 (primo giorno successivo a quello di inoltro della segnalazione) al 26/06/2024 (ultimo giorno di disservizio). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 4) l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 216,00 (duecentosedici/00), ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1 ("... il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"), dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x n. 9 sim x n. 4 gg).

#### DETERMINA

- Vodafone XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 16/09/2024, 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, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 216,00 (duecentosedici/00), ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Vodafone XXX, inoltre, è tenuta ad ottemperare alla 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