



CORECOM Sicilia



## **DETERMINA**

**Fascicolo n. GU14/531554/2022**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA 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”;

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;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 13/06/2022 acquisita con protocollo n. 0186682 del 13/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in possesso di una utenza dal 2018, il 12 ottobre 2020 si accorgeva che non era possibile utilizzarne i servizi in uscita e ricaricare il credito della sim card. Inviava quindi pec di segnalazione all’operatore HO e nel richiedere una immediata risoluzione dei disservizi, faceva esplicita richiesta di indennizzi per quanto

verificatosi. Nonostante ulteriori solleciti al servizio clienti, i disservizi continuavano a persistere ed anche ulteriori tentativi di ricarica fallivano. In data 28/03/2021, l'ennesimo tentativo di ricarica andava a buon fine come pagamento, ma la linea rimaneva inservibile ne tantomeno veniva rimborsata la somma utilizzata per incrementare il credito pari a 5 euro. Lo stesso istante, provvedeva pertanto a sollecitare il call center Ho e inviava ulteriori note di reclamo senza però sortire alcun effetto. In data 29/06/2021 riceveva riscontro alla PEC del 03/06/2021 del mancato accredito con una risposta del tutto non inerente il reclamo in quanto riferentesi alla copertura di rete. Seguivano ulteriori solleciti e reclami, ma nulla mutava, tant'è che una stessa operatrice telefonica lo informava che la suddetta linea risultava scaduta e non più riattivabile. L'istante segnala ancora che veniva attivato un Provvedimento temporaneo GU5 senza essere risolutivo. Ad oggi vengono richiesti gli indennizzi previsti, la riattivazione della linea, il rimborso della ricarica effettuata e il pagamento delle spese di procedura.

Vodafone Ho Mobile, nel corso delle sue memorie 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 del Sig. XXXX XXXX. L'odierna esponente rappresenta, in primis, che a seguito di apposita richiesta, in data 16.10.2020 la sim de qua è stata riattivata. In data 19.10.2020, inoltre, il servizio clienti ha contattato il cliente per informarlo di ciò con pec. e lo stesso è stato invitato ad effettuare una ricarica. L'istante, tuttavia, diversamente da quanto indicato dal servizio clienti, non ha però effettuato alcuna ricarica. Successivamente, poi, nel mese di aprile 2021 è stata segnalata un'anomalia sulla visualizzazione dell'offerta dovuta alla riattivazione, effettuata sui sistemi in precedenza non seguita, per l'appunto, da alcuna ricarica. Nel mese di novembre 2021, inoltre, è stata chiesta ulteriormente la riattivazione del numero in oggetto, ma il numero è risultato non recuperabile in quanto disattivato su rete. Si precisa, perciò, che l'utenza XXXXXXXX è stata disattiva per mancata ricarica entro le tempistiche previste. La memoria difensiva conclude che non si ravvisano, quindi, errori o anomalie imputabili al gestore, il quale ha agito in ossequio alla normativa di settore ed alle condizioni generali di contratto consultabili sul sito internet. Si precisa, difatti, diversamente da quanto ex adverso dedotto, che sui sistemi non risulta presente la ricarica asseritamente effettuata dall'utente. In forza di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, quindi, essendo decorso il termine di 12 mesi senza alcuna nuova ricarica, è stata eseguita la disattivazione della numerazione de qua. Nel merito, poi, nel corso dello stesso resoconto, viene eccepito dal gestore che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. In ultima analisi si 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. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

La vicenda in parola, vede una divergenza, tra le due parti contrapposte, abbastanza netta e di difficile risoluzione, considerando la scarsa rilevanza dei supporti documentali che ne attestino le ragioni reciproche. Dalla ricostruzione dei fatti, si desume che c'è stata una interruzione dei servizi sulla scheda mobile intestata al Signor XXXX XXXX e che gli stessi servizi erano gestiti dalla Ho/ Vodafone. Mentre l'istante lamenta il fatto di non aver potuto più ricaricare il credito sulla scheda e di aver subito l'interruzione dei servizi, la replica del gestore si basa sul fatto che per regolamento di utilizzo, tale ricarica va operata entro il termine stabilito contrattualmente e pertanto, la responsabilità di quanto accaduto sarebbe dell'istante, che non ha ottemperato a tale scadenza entro i termini. Nella vicenda, si fa richiamo ad un Provvedimento di Urgenza a favore del ripristino della linea che il gestore non avrebbe ottemperato, ma a parre dello scrivente, questo GU5 è tardivo

rispetto al verificarsi di quanto evidenziato nelle lamentele dell'istante, considerato che i disagi si verificano nell'ottobre del 2020 ed il GU5 è inoltrato a marzo del 2022, determinando comunque la cessazione della linea e facendo decadere di fatto ogni pretesa risarcitoria. Sui motivi riguardanti la impossibilità da parte dell'istante a ricaricare il credito nella scheda, graverebbe quindi l'ipotesi che a causa del prolungarsi del periodo di inoperatività di ricarica del credito. Di contro a favore dello stesso istante ci sono i reclami inoltrati per richiedere spiegazioni che l'operatore telefonico, non ha gestito nella maniera corretta, determinando il prolungarsi della vicenda. Pertanto, a ragione di quanto illustrato in precedenza, si ritiene plausibile determinare un indennizzo di euro 300,00 in favore dell'istante per avere ricevuto adeguato risposta ai reclami inoltrati. Tale indennizzo viene quindi applicato, nella misura massima prevista, ai sensi dell'art. 12 comma 1 dell'Allegato A al Regolamento sugli indennizzi previsto dalla Delibera 347/18/Cons e successive modificazioni. Lo stesso gestore telefonico, dovrà rimborsare la somma di euro 5,00 quale ricarica incassata sul credito della scheda in questione, ma non utilizzata dallo stesso istante. Per quanto riguarda tutte le altre richieste avanzate in questa sede dall'istante, le stesse non possono essere accolte, in quanto si ritiene che anche l'istante abbia avuto delle responsabilità e delle negligenze nella gestione della vicenda, non ultima quella di non essersi rivolto ad un punto assistenza H0/Vodafone per ricaricare la predetta scheda telefonica.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/06/2022, è tenuta a indennizzare con la somma complessiva di euro 305,0 l'istante XXXX XXXX . Il pagamento de quo dovrà essere effettuato entro il termine di 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come specificato in istanza.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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  
Gianpaolo Simone