

DELIBERA n°_2_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/700367/2024)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 19/02/2025;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

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 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 6/Area 1/S.G. del 17/01/2025 con il quale è differito alla data del 30 giugno 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 04/09/2024 acquisita con protocollo n. 0230728 del 04/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia mobile XXXXXXXXX, di tipo affari, nell’istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. “Poiché la promozione “Mondo 10” è stata disattivata senza il mio consenso in data 23/05/2024, in data 29/05/2024 sottoscrivo nuovamente un’offerta simile chiamata “New: Zero Mondo 10” firmando il contratto avente numero d’ordine Cod. Offerta 814042. Ad oggi, trascorsi più di due mesi, il servizio non è ancora stato attivato e chiamando il Servizio Clienti mi viene detto che da metà giugno l’offerta in oggetto non sarebbe più disponibile sul mercato. Avendo proceduto ad attivarla a fine maggio, quando ancora era in commercio, esorto l’operatore a onorare quanto accordato sul file che inserisco in allegato.” L’Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) Indennizzo a partire dal 01/06/2024 per ritardo nell’attivazione del servizio; 2) Attivazione dell’offerta per l’estero “New: Zero Mondo 10” con vincolo di 12 mesi e canone di 10 euro al mese + IVA come da contratto firmato in data 29/05/2024.

2. La posizione dell’operatore

Vodafone Italia SpA (di seguito Vodafone o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In merito al contratto avente codice cliente 7.2674138 Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. La scrivente società, invero, rappresenta che la promozione "Mondo 10" è stata disattivata a causa dell'utilizzo della medesima avvenuto in modo non conforme alle condizioni generali di contratto e, nello specifico, all'art. 4.11. Quanto sopra, peraltro, è stato altresì comunicato all'utente mediante apposita missiva, in data 23.5.2024, il cui contenuto è qui da intendersi integralmente riportato. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo avanzata dall'istante. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/22/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 richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. 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. 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. 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". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera 276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può

essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto” (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate dall’istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L’istante lamenta la mancata attivazione dell’offerta denominata “New: Zero Mondo 10” (cod. 814042), da lui accettata e sottoscritta in data 29.05.2024. A sostegno di tale affermazione, l’istante ha prodotto agli atti copia della suddetta offerta, dalla quale si evince l’effettiva adesione alla stessa nella data dichiarata. L’operatore, nei propri scritti difensivi, in relazione all’offerta cod. 814042, non ha fornito nessuna motivazione idonea ad escludere la propria responsabilità in merito all’inadempimento denunciato. Pertanto, in accoglimento della richiesta di cui al punto 1), l’operatore è tenuto a corrispondere all’istante, ai sensi dell’art. 4, comma 3, del Regolamento Indennizzi, adottato con delibera 347/18/CONS, l’indennizzo massimo previsto, pari ad euro 300,00. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 2), si rileva che, in presenza di un’offerta regolarmente sottoscritta dal cliente, l’operatore è tenuto ad attivare l’offerta “New: Zero Mondo 10” (cod. 814042) ovvero, in alternativa, un’offerta con condizioni economiche e tecniche analoghe.

DELIBERA

di accogliere le richieste del sig. XXXX XXXX, nei confronti della società Vodafone Italia SpA. La società Vodafone Italia SpA. è tenuta a corrispondere all’istante, ai sensi dell’art. 4, comma 3, del Regolamento Indennizzi, l’indennizzo massimo previsto di euro 300,00. La società Vodafone Italia SpA. è tenuta, inoltre, ad attivare l’offerta “New: Zero Mondo 10” (cod. 814042) ovvero, in alternativa, un’offerta con condizioni economiche e tecniche analoghe.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell’Autorità.

Palermo 19/02/2025

IL PRESIDENTE

