

DELIBERA n°_20_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/766834/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 20/11/2025;

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. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 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 23/07/2025 acquisita con protocollo n. 0187161 del 23/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante XXXX XXXX, contesta all’operatore Vodafone Italia SpA l’applicazione di condizioni contrattuali, diverse e peggiorative, rispetto a quelle contrattualmente previste, al servizio di SIM Dati. La lamentela dell’odierno istante evidenzia che alla SIM Dati è stato arbitrariamente applicato un piano tariffario diverso da quello precedente, e cioè è attualmente applicata la tariffa meno conveniente “Internet 1 GB al mese” anziché la migliore tariffa “GB illimitati” precedentemente fruita. Tale variazione è avvenuta all’indomani di una illegittima ed erronea sospensione dei servizi, per la quale lo stesso è stato indennizzato. A nulla sono valsi i reclami, in cui lo stesso istante richiedeva il ripristino del piano tariffario “GB illimitati” in quanto previsto dal contratto di telefonia fissa al quale la SIM è abbinata “in-bundle. Per quanto sopra viene quindi richiesto il ripristino della precedente contrattualizzazione.

2. La posizione dell’operatore

Vodafone spa, con memoria regolarmente depositata entro i termini, evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXXX XXXX. Nello specifico, la compagnia telefonica chiamata in causa, pone in rilievo, come altresì comunicato mediante la missiva di seguito acclusa, che l'opzione indicata dal cliente sulla sim associata alla linea di casa comprendeva l'attivazione con scadenza della stessa al 27.1.2025. Pertanto, sulla sim XXXXXXXX, è stata riattivata l'opzione de qua per 40 giorni, con annessa cancellazione della medesima al termine del suddetto termine. Viene precisato, quindi, a tal riguardo che l'opzione richiamata "GB illimitati" è, in realtà, una mera promozione, in genere attivata a seguito della presenza di particolari problematiche, della quale l'utente avrebbe dovuto fruire sino al 27.1.2025 e non un vero e proprio piano tariffario prescelto ed oggetto di apposita adesione contrattuale. Priva di rilievo giuridico, a giudizio della Vodafone. pertanto, appare la domanda avanzata dall'istante. Nel merito, poi, sempre la Vodafone spa eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/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. La stessa memoria difensiva prosegue evidenziando che 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. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." 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.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame della contestazione in corso, si evince che le richieste da parte istante sono finalizzate al ripristino di una tariffazione a lui più conveniente al posto di quella

riattivata sulla sua scheda sim, subito dopo una disattivazione immotivata avvenuta sulla stessa linea e per la quale, lo stesso istante è stato già indennizzato. Non avendo fornito, in questa sede nessuna delle due parti, l'eventuale contratto stipulato, la valutazione dei fatti si rimanda a quanto affermato dalla Vodafone nelle sue memorie e cioè che la tariffazione più conveniente non era frutto di un accordo contrattuale, bensì di una agevolazione a termine (27 gennaio 2025), scaduta la quale non avrebbe dato diritto ad alcuna pretesa. L'istante replica a sua volta che tale termine non si desume da alcun accordo tra le parti e che non è altro che una contraddizione che viene tirata in ballo all'indomani della illegittima precedente sospensione del servizio. Essendo peggiorativa dei precedenti benefici, è, a detta dello stesso istante, un pregiudizio immotivato ed ingiustificato. A fronte di queste reciproche contraddizioni, non è per nulla scontato pervenire ad una equa risoluzione, ma è bene evidenziare che ove il cliente ritenga non più conveniente e confacente un contratto in essere, può liberamente decidere di migrare verso altri operatori, ma non può imporre che il suo contratto abbia una durata illimitata nel tempo e nella gestione. Dopo aver reclamato i propri diritti ed essere stato informato delle variazioni in atto, l'istante avrebbe potuto rescindere il suo legame con il gestore, senza subirne altra conseguenza che non quella di cambio di operatore, pur mantenendo il proprio numero di utenza. Questo diritto non è stato esercitato. Il non aver operato tale scelta, presuppone una implicita accettazione della variazione in atto e non presuppone che possa essere avanzata una richiesta di indennizzo o di accettazione forzata delle proprie ragioni da parte del gestore telefonico. Tra l'altro per come specificato nella stessa istanza inoltrata in piattaforma e ribadito nel corso dell'udienza, svoltasi nel tentativo di conciliazione tra le parti, lo specifico intento dell'istante era quello di ottenere la conferma di quello che lui giudica come un piano tariffario e che di rimando Vodafone esplica come una mera promozione a termine. Per quanto sopra espresso, non si ritiene quindi di accogliere le richieste avanza in sede di istanza da parte del proponente e si procede all'archiviazione del procedimento.

DELIBERA

In ragione di quanto evidenziato in merito alla controversia in atto tra il Sig. XXXX XXXX e la Vodafone Italia spa, non vengono accolte le richieste avanzate dall'odierno proponente, per le ragioni sopra indicate.

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 20/11/2025

IL PRESIDENTE

