

DELIBERA n°_10_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/652889/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 08/04/2024;

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;

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 27/12/2023 acquisita con protocollo n. 0331253 del 27/12/2023;

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 privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. “Tramite il concorso a premi di Vodafone chiamato Vodafone Happy, nel mese di ottobre 2022 ho vinto il premio "Wireless charger Samsung modello “Trio” dal valore di euro 53,69, come riportato dal regolamento del gestore che si allega. Ho adempiuto a tutti gli adempimenti richiesti dal concorso per la richiesta premio, come da numerosi screenshot che si allegano con conferma del premio vinto del 21/10/2022 delle ore 17.45. Ad oggi, sono trascorsi abbondantemente i 180 giorni previsti per la consegna del premio ma il gestore non ha adempiuto. Ho inviato una PEC di reclamo in data 17/03/2023 con inclusi numerosi screenshot attestanti la vincita e richiesta premio ma ad oggi il gestore non ha risposto e non ha neppure provveduto ad inviare il relativo premio vinto o indennizzarmi per il disagio.”. L’Istante in ragione di quanto sopra lamentato chiede: 1) Indennizzo mancata risposta reclami; 2) indennizzo per mancata consegna premio vinto e disagio; 3) consegna del premio vinto con indennizzo per inevitabile obsolescenza tecnologica del prodotto, rimborso valore di euro 53,69 pari al premio vinto e non consegnato.

2. La posizione dell’operatore

Vodafone Italia SpA (di seguito Vodafone o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. 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 e nella gestione della problematica oggetto del

presente procedimento. La società, difatti, come peraltro già esposto in fase di negoziazione, pone in rilievo che in merito a quanto esposto dall'istante è stato aperto in data 23.2.2023 il ticket tecnico 000016952139 poichè il Sig. XXXX XXXX ha riferito di non riuscire a richiedere il premio con il codice in suo possesso. La segnalazione, quindi, è stata chiusa il 24.2.2023 con la risoluzione dell'anomalia. Vodafone, inoltre, precisa di aver altresì riscontrato il reclamo dell'utente con apposita missiva del 24.3.2023. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo avanzata dall'istante. La richiesta dell'utente, difatti, è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/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". 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.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L'istante lamenta la mancata consegna del premio, vinto nell'ambito della partecipazione al concorso a premi di Vodafone denominato "Vodafone Happy", chiedendo a questo Corecom l'assegnazione di indennizzi per i disagi patiti. L'istanza proposta deve dichiararsi inammissibile in quanto esula dalle competenze dell'Agcom, e di conseguenza di questo Corecom che, come è ormai noto, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, allegato B alla delibera 358/22/CONS, può, "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, ordinare 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, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ai sensi del comma 5, del citato articolo del Regolamento".



DELIBERA

di rigettare integralmente l'istanza del sig. XXXX XXXX per inammissibilità.

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 08/04/2024

IL PRESIDENTE