

DELIBERA N. 11/2026/DEF

**XXXXXXXX XX XXXXXX/FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/791510/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 13/05/2026;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX del 15/11/2025 acquisita con protocollo n. 0292255 del 15/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 15 novembre 2025 nei confronti di Vodafone S.p.a. (ora Fastweb s.p.a., e, da qui in avanti anche solo l'Operatore o Vodafone), la sig.ra XXXXX XX XXXX (da qui in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente), titolare della ditta "XXXX XXXX XX XXXXX", lamenta di non avere ricevuto da Vodafone il rimborso di quanto pagato per l'acquisto di un iPhone mai consegnato dall'Operatore e, pertanto, mai entrato nella sua disponibilità.

Precisa: che il primo assegno inviato da Vodafone per il pagamento di quanto dovuto non è stato incassato nei termini dallo stesso previsti; di non avere più ricevuto altri assegni o altre comunicazioni da parte di Vodafone; di avere inviato, in data agosto 2025, una raccomandata AR a Vodafone per segnalare il problema, ma di non avere ricevuto alcun riscontro.

Infine: - nega di avere incassato, in data 18 marzo 2025, il nuovo assegno che Vodafone asserisce di avere inviato e allega il proprio estratto conto del primo trimestre del 2025 da cui è possibile verificare che, a quella data, non ci sono accrediti riconducibili al valore dell'assegno; - chiede a Vodafone di produrre copia dell'assegno che afferma essere stato incassato per poter confrontare la girata sulla copia dello stesso con la propria firma.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "Il versamento tramite bonifico sul mio c/c della somma di € 516,67, pari allo storno del costo addebitato in fattura dell'iPhone 15 da me mai ricevuto".

Precisa poi l'Istante "Non aggiungo tutte le ore di lavoro perse da libera professionista e il compenso richiesto dall'avvocato per capire come muovermi. Spero che tali mancate richieste inducano Vodafone a vedermi riconosciuto quantomeno il valore di un bene da me mai ricevuto".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore afferma che:

- "in relazione al dispositivo Apple iPhone 15, oggetto di doglianza, si pone in rilievo che in data 25.11.2024 è stata emessa la nota di credito XXXXXXXXXXXX di euro 841,80, IVA inclusa, stornata nella fattura XXXXXXXXXXX del 28.11.2024 di euro 516,67";

- "il primo assegno di traenza di euro 516,67, avente numero XXXXXXXXXXX, emesso in data 4.12.2024 ed inviato all'indirizzo di fatturazione Via X. XXX n. X, XXXXXXXXXXX XXXXX (XX) è risultato inesitato il 17.2.2025";

- "in data 26.2.2025 è stato emesso ed inviato al succitato indirizzo di fatturazione un secondo assegno di traenza, numero XXXXXXXXXXX, sempre di euro 516,67, il quale sui sistemi risulta però correttamente incassato e versato in data 18.3.2025 da parte della cliente";

- ogni richiesta risarcitoria del danno è espressamente esclusa dalla normativa Agcom; richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso;

- “sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 274,33”.

Sulla base di quanto precisato, l’Operatore chiede il rigetto integrale dell’istanza. In data 2 febbraio 2025, a seguito di rinvio dell’udienza di discussione, l’Operatore depositava copia dell’assegno n. XXXXXXXX, del 4 marzo 2025, intestato alla ditta XXX XXXX XX XXXXX, che risulta incassato in data 18 marzo 2025 da soggetto la cui firma risulta illeggibile e che, nella girata, si qualifica come titolare della ditta (“XXXX XXXX XX XXXX X XXXXX XXXXXX”).

3. Motivazione della decisione

Dall’istruttoria condotta in ordine al caso in esame si ritiene che le richieste dell’istante non possano che essere rigettate. La controversia in decisione attiene infatti esclusivamente al recupero di un credito che l’istante dichiara di vantare nei confronti dell’Operatore e che quest’ultimo non contesta (ritenendo, piuttosto, di avere già corrisposto la somma oggetto del credito tramite emissione di assegno di traenza che risulta regolarmente incassato). La tematica del mero recupero del credito, per espressa previsione regolamentare (art. 2, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale), è esclusa dall’applicazione del Regolamento di procedura e, pertanto, la controversia qui in esame non può essere rimessa alla decisione di questo Corecom.

DELIBERA

1. Si rigetta l’istanza presentata dalla sig.ra XX XXXXX nei confronti di Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) per le ragioni di cui in premessa.

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.

Milano, 13 maggio 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi