

DELIBERA N. 14/2026/DEF

**XXXXXXXX XXXXXXXX/FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/799000/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/06/2026;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 17/12/2025 acquisita con protocollo n. 0326048 del 17/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 17 dicembre 2025, il sig. XXXXX XXXXXXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente), ha contestato a Vodafone Italia spa/Ho.Mobile-Teletu (d'ora in avanti, anche solo Vodafone od Operatore) i fatti di seguito rappresentati.

Titolare, dal 2017, di un contratto Vodafone business (codice cliente XXXXXXXX) per l'utenza sia fissa (XXXXXXX) che mobile (XXXXXXX), con abbinata la vendita rateale di un telefono iPhone X con codice XXXXXXXXXXXXXXXX, la cui ultima rata, addebitata nel mese di giugno 2020, veniva regolarmente saldata, l'Utente, nel 2021, decideva di migrare ad altro operatore telefonico (Telecom Italia S.p.A.) entrambe le utenze (fissa e mobile).

Il 23 maggio 2023, inaspettatamente, si accorgeva che il proprio telefono cellulare era inutilizzabile a causa del blocco del codice XXXXXXXXXXXXXXXX, disposto da Vodafone. Contattata l'operatrice del call center, gli veniva riferito che il blocco del codice era stato disposto da Vodafone per asserito furto del cellulare. Fatto, in realtà, mai avvenuto, ma addotto illegittimamente come motivazione dall'Operatore.

Seguivano molteplici telefonate al servizio call center, ma, poiché il codice IMEI non veniva sbloccato, l'Utente acquistava un nuovo telefono iPhone 14 per supplire all'inutilizzabilità dell'apparecchio. Con pec di reclamo del 9 luglio 2024, egli chiedeva lo sblocco del codice.

Il 24 novembre 2025, si concludeva, con mancato accordo, l'udienza di conciliazione (UG/788046/2025) e l'Utente, in data 28 novembre 2025, si accorgeva che il codice IMEI era stato sbloccato da Vodafone S.p.A. senza preavviso alcuno, da ciò arguendo che il ripristino della funzionalità dell'apparecchio fosse avvenuta grazie all'esperito tentativo di conciliazione.

Alla stregua delle evidenziate circostanze, l'Istante ha richiesto, per complessivi € 7.192,00: un indennizzo giornaliero di € 7,50, senza specificare la natura della misura indennitaria, a far data dal 23 maggio 2023 sino al 28 novembre 2025; l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, nella misura massima di € 300,00; ordinare a Vodafone di produrre a questo Corecom tutte le fatture relative al periodo contrattuale, il contratto sottoscritto e la documentazione tecnica relativa al periodo di blocco del codice IMEI.

L'Utente ha replicato alla memoria di controparte con atto di cui non può tenersi conto nell'istruttoria della vertenza, in quanto depositato al di là dei termini regolamentari (2 marzo 2026).

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 5 febbraio 2026, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Vodafone ha affermato che: l'Istante non ha prodotto prove a sostegno delle date effettive di inizio e fine dell'asserito periodo di disservizio subito;

la domanda dell'utente deve essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. Invero, l'asserito blocco del codice IMEI non impedisce l'utilizzo della relativa sim mediante l'inserimento della stessa in altro dispositivo. Secondo un principio consolidato nella giurisprudenza AGCOM, il grado di negligenza dell'utente influisce sull'ammontare di eventuali indennizzi che dovessero essergli riconosciuti;

l'utente non ha allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto, sì che, in ossequio al costante orientamento di AGCOM sul punto (cfr, ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR) la sua domanda deve essere rigettata;

sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente disattivo e la somma insoluta di euro 861,34 risulta ceduta in data 27.9.2024 ad XXXXXXXXXXXXX., come da comunicazione allo stesso inviata.

In base alle considerazioni sopra espresse, Vodafone ha chiesto il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate, in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura.

Nel merito, per le ragioni di seguito espresse, si ritiene che l'istanza debba essere integralmente rigettata, per le ragioni e nei limiti di seguito espressi. Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito esposto.

L'Utente, in data 9 luglio 2024, sia con pec che con e-mail al servizio clienti, ha lamentato di avere appreso, per le vie telefoniche, da un'operatrice dello stesso servizio, che il codice IMEI (XXXXXXXXXXXXXXXXXX) del proprio iPhone era stato bloccato da Vodafone per asserito furto di quest'ultimo, in realtà mai avvenuto, avendone egli il possesso senza soluzione di continuità dal momento dell'acquisto (nel 2018).

Con le stesse comunicazioni, egli ha perciò richiesto l'immediato sblocco del dispositivo, indispensabile per l'espletamento della propria attività lavorativa, inoltrando, in allegato, l'apposito modulo all'uopo pervenutogli dal predetto servizio.

Con pec del 28 novembre 2025, l'Utente ha informato l'Operatore che l'iPhone aveva ripreso a funzionare, sottolineando come ciò fosse accaduto soltanto dopo la conclusione del procedimento di conciliazione attivato dinanzi a questo Corecom (UG/788046/2025) e richiedendo, nel contempo, l'erogazione degli indennizzi ex artt. 5, comma 1, e 12 del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS), rispettivamente, per sospensione/cessazione amministrativa del servizio e per mancata risposta al reclamo del 9 luglio 2024.

In termini generali, l'esercizio di un diritto, in base al principio di buona fede (art. 1175 c.c.) incontra un doppio limite: quello funzionale, in relazione allo scopo per il quale l'ordinamento lo riconosce, dovendosi stigmatizzare ogni sviamento della funzione, e quello modale, dovendosi negare modalità di esercizio del diritto che risultino eccessive e ingiustificatamente prevaricatrici dell'interesse altrui. La giurisprudenza ha fatto applicazione dei suindicati principi cogliendo nella prolungata inerzia del creditore una

conseguenza fattuale di una rinuncia all'esercizio del diritto (Cassazione 14 giugno 2021, n. 16743).

Dalla ricostruzione della vicenda, risulta che l'istante si è a lungo disinteressato dell'utilizzo del telefono dopo l'acquisto e si è accorto del blocco dell'apparecchio solo dopo che era cessato il rapporto contrattuale con l'operatore dal quale lo aveva acquistato.

Ciò premesso, giova rammentare il principio sancito dall'art. 2697 c.c., secondo cui chi vuole fare valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, mentre chi contesta tale diritto deve provare i fatti su cui si fonda la propria eccezione.

In proposito si evidenzia che l'istante non aveva più in essere alcun rapporto contrattuale con Vodafone al momento in cui ha presentato formale "reclamo" per il blocco dell'apparecchio telefonico.

La responsabilità di Vodafone per il blocco dell'apparecchio telefonico acquistato nel 2018 dall'istante è quindi riconducibile non ad un inadempimento contrattuale ma semmai all'illecito extracontrattuale (ex art. 2043 c.c.) conseguente alla violazione del generico dovere di non arrecare danno ad altri (danno-evento) da cui scaturisce l'obbligo risarcitorio volto a reintegrare la sfera giuridico-patrimoniale e personale del danneggiato (danno-conseguenza).

Sotto il profilo probatorio, ai fini della responsabilità civile extracontrattuale è necessaria la duplice prova sia della sussistenza di un danno evento che del danno conseguenza.

Pertanto, nella fattispecie di cui alla presente controversia, l'istante doveva provare sia il danno evento, costituito dal fatto generatore del danno (blocco dell'utilizzo dell'apparecchio) sia il danno conseguenza, costituito dalla lesione della sfera giuridico patrimoniale (in termini di danno emergente e lucro cessante) conseguente al blocco dell'utilizzo dell'apparecchio telefonico. Mentre per il primo aspetto le risultanze istruttorie evidenziano, quale fatto pacifico, che Vodafone, senza aver alcun titolo giuridico per procedere in tal senso, ha bloccato il codice IMEI del dispositivo di proprietà dell'Utente, per quanto riguarda il secondo, l'utente non ha assolto all'obbligo di provare il danno causato dal blocco dell'utilizzo del telefono imputabile a Vodafone non avendo offerto agli atti alcun elemento utile a poter effettuare una simile valutazione.

È opportuno a tal proposito precisare che il blocco dell'IMEI è una misura che va ad incidere soltanto sull'utilizzo del correlativo dispositivo, non anche sull'erogazione dei servizi connessi alla SIM; tant'è che il titolare, adottando un comportamento di ordinaria diligenza, ad esempio, inserendo la scheda in un altro apparecchio, potrebbe continuare a fruire degli stessi. Nel caso di specie, un siffatto comportamento è stato assunto dall'Utente che, per sua stessa ammissione, ha potuto continuare a fruire dei servizi, inserendo la propria SIM in un altro dispositivo.

A ciò si aggiunga che Vodafone non avrebbe in alcun modo potuto incidere sulla erogabilità degli stessi, posto che, dal 2021, quindi, da data di gran lunga antecedente l'assunzione della misura di cui si controverte, la relativa fornitura fa capo ad un diverso operatore (Telecom Italia).

Per quanto riguarda la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al "reclamo", si osserva che, in assenza di un rapporto contrattuale tra le parti, la richiesta



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

effettuata con pec del 9 luglio 2024 per lo sblocco del codice non può tecnicamente qualificarsi come “reclamo”. Non può quindi riconoscersi l’indennizzo previsto dal Regolamento per il mancato riscontro da parte dell’operatore telefonico.

Non si ritiene, infine, suscettibile di accoglimento la richiesta dell’Utente di ordinare a Vodafone di esibire a questo Corecom gli atti menzionati nell’istanza, posto che la deducibilità nel procedimento di documentazione probatoria costituisce un onere il cui adempimento è rimesso alla libera determinazione di ciascuna delle parti.

DELIBERA

1. Per le ragioni di cui in premessa, il rigetto integrale dell’istanza.

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, 16 giugno 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi