

DELIBERA 24/2026/CRL/UD del 07/07/2026
M. Txxx / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/794558/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/07/2026;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 14 dicembre 2022, approvato con delibera 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 30 marzo 2023;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi" e ss.mm.ii.;

VISTA l'istanza di M. Txxx del 28/11/2025 acquisita con protocollo n. 0306379 del 28/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 11 novembre 2025, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2025 si è concluso con un mancato accordo in data 27 novembre 2025. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 28 novembre 2025, istanza di definizione GU14/xxxxxx/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “...Mancata presa in carico della garanzia legale su iPhone (IMEI xxxxxxxxxxxxxxxx) acquistato da Vodafone e cedutomi a titolo oneroso. Il dispositivo è stato presentato il 09/09/2025 per riparazione in garanzia, rifiutata ingiustificatamente da Vodafone. Non dispongo di utenza Vodafone attiva, ma il contenzioso rimane legittimamente ascrivibile a Vodafone in qualità di fornitore originario del bene, responsabile della garanzia legale ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (artt. 128-135), indipendentemente dallo stato della linea telefonica. Sono seguiti molteplici tentativi di contatto via PEC, email, numero verde e messaggi LinkedIn ai responsabili aziendali, ricevendo esclusivamente risposte automatiche. Vodafone ha aperto quattro pratiche differenti (xxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx) senza mai fornire riscontro concreto né accesso a interlocutore umano. Questa condotta integra: violazione della garanzia legale, pratica commerciale scorretta (D.Lgs. 206/2005), strategia dilatoria sistematica e assenza totale di servizio clienti accessibile.”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le richieste: a) “RIMBORSO INTEGRALE: € 1.126,90 (in alternativa alla sostituzione del dispositivo)”; b) “Rimborso dispositivo cedutomi a titolo oneroso (€ 481,90 lordo, comprensivo di IVA)”; c) “Compensazione per danni morali, stress psicologico e perdita di tempo dovuti a mesi di gestione negligente (€ 300)”; d) “Rimborso spese sostenute: trasporto/accesso al negozio 3 volte (€ 45), PEC e comunicazioni (€ 50) Risarcimento per mancato utilizzo del dispositivo (€ 100)”; e) “Sostituzione con dispositivo iPhone nuovo di pari valore, più rimborso dei danni morali e oneri (€ 495)”; f) “RICHIESTA PRIMARIA: Accettazione della garanzia legale con riparazione immediata del dispositivo presentato in data 09/09/2025, come previsto dal D.Lgs. 206/2005. Tale importo rappresenta il danno effettivamente subito per la violazione della garanzia legale e la pratica commerciale scorretta di Vodafone.”. L'istante ha quantificato le richieste in € 1.127,00. Il ricorrente non ha depositato la memoria di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di

risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS).

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho. Mobile – Teletu), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: "...In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità del presente procedimento per i seguenti motivi. In primis, invero, si evidenzia che non risulta inserito alcun numero di telefono asseritamente oggetto di disservizio, in spregio a quanto previsto espressamente dagli artt. 6, comma 1, e 14, comma 3, della Delibera 194/2023/CONS. Si eccepisce, inoltre, che non vi è alcun rapporto contrattuale intercorrente tra l'odierna esponente ed il Sig. Testa, come peraltro provato dall'assenza sia di un codice cliente che di una eventuale fatturazione. A ciò si aggiunga, altresì, che l'istante non ha depositato alcuna documentazione idonea a sostegno dell'eventuale sussistenza di vincoli o obblighi contrattuali tra le parti. Si chiede, pertanto, che l'On.le Corecom adito dichiarare l'improcedibilità e/o l'inammissibilità della definizione in oggetto. -2.2 Nel merito, pur ritenendo assolutamente assorbenti le suddette eccezioni, si rappresenta quanto segue. Si precisa, invero, che il codice imei indicato, ovvero xxxxxxxxxxxxxxxx, è in realtà associato al codice cliente 4.4317, per la sim xxxxxxxxxxxx (all. 1) A ciò si aggiunga, inoltre, che il codice in oggetto risulta caricato e in rateizzazione sotto il codice cliente 4.4317, intestati alla xxxxx xxxxxxxx Spa con scadenza del pagamento delle rate al 3.7.2025, per cui appare evidente il difetto di legittimazione attiva del ricorrente. Peraltro, Vodafone ha correttamente riscontrato i reclami indicando nelle missive il titolare del rapporto contrattuale (all. 2). -2.2 Nel merito, poi, si 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. 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. 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

Preliminarmente, si accoglie la richiesta avanzata dalla società, in quanto l’istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento, pertanto non è proponibile. La controversia in esame doveva essere ritenuta inammissibile sin dal momento in cui il ricorrente ha depositato l’istanza UG e GU14, in quanto l’Ufficio poteva, dopo le opportune verifiche, non procedere all’assegnazione e dichiarare improcedibile l’istanza ai sensi degli artt.6 e 14 del Regolamento - Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS - , consentendo così all’interessato di ripresentare le proprie richieste in conformità del dettame regolamentare. Inoltre, dalla documentazione depositata nei fascicoli UG e GU14 emerge che il ricorrente non ha alcun rapporto contrattuale con la società e che le richieste avanzate dal ricorrente esulano dal potere riconosciuto alla presente Autorità, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi, il rimborso o storno di somme non dovute, così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Alla luce di quanto emerso, e per le motivazioni sopra esplicitate, l’istanza Gu14 è inammissibile e le richieste dell’istante non possono essere accolte. Le spese di procedura sono compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza proposta dal Sig. M. Txxx nei confronti della società Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho. Mobile – Teletu) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Fabio Pezone

f.to

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza