

DELIBERA N. 64/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/837188/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 15/10/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 06/05/2026 acquisita con protocollo n. 0166772 del 06/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

l’istante lamenta disservizi alla linea mobile eSIM n. [REDACTED] più in particolare si duole dell'impossibilità di completare la procedura di allineamento dei dati e la registrazione del Reale Utilizzatore tramite canali remoti/digitali; assume di aver inoltrato reclamo a mezzo p.e.c. in data 15/04/2026 e che il gestore non ha fornito riscontro alcuno.

In ragione di quanto illustrato richiede l'esecuzione dell'allineamento manuale da remoto delle informazioni e dei dati associati all'utenza mobile e, dunque, la registrazione del reale utilizzatore della predetta utenza/SIM; la corresponsione di un indennizzo/risarcimento di € 500,00 a titolo di ristoro per il disservizio subito e per lo stress/agonia mentale patiti ed in via subordinata, nell'eventualità in cui sia confermata la necessità della presenza fisica presso il punto vendita, una maggiorazione dell'indennizzo a copertura del danno da lucro cessante per la giornata lavorativa persa e per le relative spese di trasferta. Con nota del 15/06/2026 l'istante ha depositato ulteriori osservazioni insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste.

2. La posizione dell'operatore

l'operatore Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A.), costituitosi con memoria difensiva dell' 11/06/2026, ha contestato integralmente le asserzioni di controparte, evidenziando il corretto operato di esso gestore, nonché l'assenza di malfunzionamenti imputabili all'operatore. Il gestore in via pregiudiziale, ha eccepito l'inammissibilità delle richieste risarcitorie del danno generico/biologico e delle pretese indennitarie, in quanto esclusi dalla normativa AGCOM (Del. 194/2023/CONS); ha concluso per la non debenza dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per non aver l'utente rispettato il termine di 45 giorni di cui alla carta servizi prima dell'avvio della procedura conciliativa (depositata in data 17/04/2026), in conformità alla Delibera AGCOM 212/18/CIR e per il rigetto della domanda di adempimento da remoto, confermando che l'inserimento del Reale Utilizzatore costituisce procedura di sicurezza da eseguirsi obbligatoriamente ed esclusivamente di persona presso i punti vendita autorizzati

3. Motivazione della decisione

considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla scorta delle deduzioni delle parti e sulle allegazioni delle medesime a sostegno delle proprie ragioni, alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza presentata dall'utente viene rigettata per le motivazioni di seguito illustrate. Preliminarmente si rileva che la domanda formulata dall'istante diretta ad ottenere un risarcimento/indennizzo per il presunto "danno da stress", "agonia mentale" e "perdita di tempo professionale" è inammissibile. Invero ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, All. A) Delibera n. 353/19/CONS, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, in quanto il potere dell'Organo decidente è limitato all'adozione di misure per far cessare la condotta lesiva, agli storni di somme non dovute e al riconoscimento degli indennizzi specificamente previsti dai contratti, dalle Carte dei Servizi e dalle delibere AGCOM. Resta preclusa in questa sede, dunque, ogni valutazione su pretese risarcitorie; in ogni caso è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. Con riferimento, poi, alle censure formulate dall'istante in ordine all'impossibilità di completare la procedura da remoto di registrazione di "reale utilizzatore" dell'utenza mobile oggetto della presente procedura di definizione, si osserva che la pretesa fondata sull'art. 1.1 delle Condizioni Generali di Contratto è del tutto inconferente e priva di pregio. Tale disposizione, infatti, disciplina esclusivamente la fase di prima attivazione

della linea, per la quale è prevista la verifica dell'identità tramite SPID e/o video; essa non si estende, né potrebbe estendersi, alle successive operazioni di variazione anagrafica o di associazione del "Reale Utilizzatore" su utenze già attive. Non vi è nessun riferimento, contrariamente a quanto asserito dall'istante, all'allineamento dei dati e alla conseguente registrazione del Reale Utilizzatore tramite canali remoti/digitali. Al riguardo si evidenzia che la scelta dell'operatore di richiedere la presenza fisica degli interessati presso un punto vendita autorizzato costituisce un'applicazione rigorosa e legittima delle misure di sicurezza previste dalla Delibera AGCOM n. 86/21/CIR in materia di prevenzione delle frodi e tutela delle utenze mobili. La richiamata previsione normativa ha introdotto, infatti, misure rafforzate di sicurezza volte a contrastare fenomeni di frode informatica, quali il furto d'identità e il c.d. SIM swapping. Tali prescrizioni impongono agli operatori di adottare procedure rigorose per l'identificazione di chiunque richieda variazioni, subentri o registrazioni di effettivi utilizzatori sulle linee telefoniche. L'invio di documentazione via PEC o l'invocata gestione manuale non garantirebbero, al contrario, gli standard di verifica dell'identità prescritti dall'Autorità. La normativa testè richiamata, nonché quella dettata in materia di pubblica sicurezza e tutela dei dati personali, obbliga il gestore ad adottare severi protocolli di verifica dell'identità degli utenti. La scelta, dunque, di prevedere la presenza fisica degli interessati presso i punti vendita commerciali per la registrazione del reale utilizzatore costituisce una misura di sicurezza del tutto legittima, proporzionata e conforme alla normativa di settore per la prevenzione di frodi e per la tutela dei dati personali. Pertanto l'inottemperanza dell'utente alle procedure ordinarie di identificazione prescritte dall'operatore esclude ogni profilo di inadempimento in capo a Fastweb S.p.A., configurando, per converso, un difetto di cooperazione ex art. 1227 c.c., Il comma, che assorbe e rigetta, per l'effetto, ogni correlata pretesa indennitaria. Invero ai sensi dell'art. 1227, comma 2, c.c., non può essere addebitato all'operatore alcun disservizio o ritardo qualora lo stallo sia derivato dal rifiuto dell'utente di collaborare e di osservare le procedure standardizzate da esso gestore. La mancata cooperazione dell'istante nel caso de quo, difatti, ha interrotto qualsiasi nesso di causalità tra la condotta di Fastweb S.p.A. e il presunto disagio subito dall'utente. Detto in altri termini il rifiuto dell'istante di recarsi presso uno store autorizzato, motivato con disagi personali o impegni lavorativi, costituisce una libera scelta dell'utente che ha impedito in termini concreti la conclusione dell'operazione desiderata. Priva di fondamento e non meritevole di accoglimento risulta, altresì, la domanda volta ad ottenere l'indennizzo di cui all'art. 12 All. A Del. 347/18 CONS. Dalla disamina della documentazione allegata al fascicolo documentale, si evince che l'istante ha proposto reclamo a mezzo p.e.c. in data 15/04/2026 ed ha avviato il procedimento di conciliazione UG 832023/2026 in data 17/04/2026. Orbene, rilevando che l'istante non ha atteso lo spirare del termine di gg. 45 stabilito dalla Carta dei Servizi del gestore per consentire a quest'ultimo di fornire eventuali risposte, sul punto giova rammentare che l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito che: “ ... Per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a fornire riscontro all'utente in base alla carta dei servizi. Diversamente la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione,

rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta essere sanzionabile ...". (Cfr. DEL 212/18 CIR; ex multis Del. N. 18 del 12/08/2025 Co.re.com Abruzzo). Pertanto, in conformità alla giurisprudenza dell'Autorità e in considerazione delle allegazioni di parte, ne discende che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo richiesto dall'istante ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi non può in nessun modo essere riconosciuto. Dalle argomentazioni sin qui illustrate, ne deriva che le richieste dell'utente non sono meritevoli di accoglimento. Trattandosi di rigetto, il valore del decusum è pari a zero.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza dell'utente sig.ra [REDACTED] [REDACTED] per le motivazioni di cui in premessa.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.
Napoli, lì 15/10/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

F.to

per attestazione di conformità a quanto deliberato

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo