

DELIBERA N. 65/2026

**[REDACTED] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/839670/2026)**

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 13/05/2026 acquisita con protocollo n. 0177448 del 13/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l'istanza in esame il Sig. [REDACTED] titolare dell'utenza di telefonia mobile n. [REDACTED] lamenta la sussistenza di un grave e persistente disservizio nell'erogazione del servizio voce a far data dal 18 marzo 2025. In particolare, l'istante evidenzia che, pur utilizzando uno smartphone [REDACTED] ritenuto idoneo e funzionante con altri gestori, la fruizione del traffico voce tramite la propria SIM Fastweb risulta possibile

unicamente mantenendo attiva la sola rete 2G. Disattivando tale rete o in assenza di essa, infatti, le chiamate in uscita non vengono instradate e quelle in entrata non giungono a destinazione, pur risultando la copertura dati pienamente operativa. Il ricorrente lamenta altresì l'impossibilità di effettuare e ricevere chiamate nel corso di un soggiorno in [REDACTED] in data 9 aprile 2026, associando le criticità descritte all'erogazione discontinua e irregolare del servizio ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS, oltre che alla violazione degli obblighi informativi da parte della compagnia telefonica in merito al mancato supporto della tecnologia VoLTE sul terminale in suo possesso. Per tali ragioni, l'utente chiede la condanna di Fastweb S.p.A. al pagamento di un indennizzo pari a tre euro al giorno per l'erogazione irregolare del servizio a decorrere dal 18 marzo 2025, alla corresponsione di un indennizzo di euro 2,50 al giorno per il ritardato riscontro al reclamo presentato in data 10 aprile 2026 per un massimo di trecento euro, nonché al riconoscimento in via equitativa di un contributo di euro 800 per l'acquisto di un nuovo smartphone compatibile con la rete dell'operatore, per una pretesa complessiva quantificata in euro 2.366.

2. La posizione dell'operatore

la società Fastweb S.p.A. ha chiesto il totale rigetto delle pretese avversarie, eccependo preliminarmente l'insussistenza di un disservizio tecnico imputabile alla propria rete. L'operatore ha chiarito che le difficoltà riscontrate sono da attribuire esclusivamente all'incompatibilità del dispositivo [REDACTED] con la tecnologia VoLTE erogata da Fastweb, non rientrando tale modello tra quelli espressamente certificati e pubblicati nell'elenco ufficiale dei terminali compatibili consultabile sul proprio sito web. Con riguardo alla contestazione relativa al reclamo, la società evidenzia di aver fornito idoneo riscontro informativo all'utente e sottolinea come l'istanza di conciliazione sia stata presentata dopo soli dodici giorni dall'invio del reclamo stesso, impedendo il decorso del termine di quarantacinque giorni concesso dalla Carta dei Servizi per la relativa gestione e rendendo improcedibile la richiesta indennizzatoria.

3. Motivazione della decisione

L'istanza non merita accoglimento per le ragioni di seguito esposte. In via preliminare, con riferimento alla domanda di indennizzo per l'asserita erogazione irregolare o discontinua del servizio mobile voce, occorre rilevare come l'istruttoria abbia evidenziato che le limitazioni operative riscontrate dal ricorrente non derivano da un malfunzionamento della rete di telecomunicazioni dell'operatore, bensì da una precisa incompatibilità tecnologica tra la scheda SIM e lo specifico modello di smartphone in uso all'utente. La tecnologia VoLTE, indispensabile per consentire l'instradamento delle chiamate vocali sulle reti di nuova generazione a banda larga, necessita dell'allineamento tecnico e della preventiva certificazione del dispositivo da parte del gestore. Poiché il modello [REDACTED] posseduto dall'istante non figura tra i dispositivi certificati nell'elenco ufficiale messo a disposizione del pubblico da Fastweb S.p.A. sui propri canali informativi, la mancata fruizione del servizio voce in assenza di rete 2G costituisce una caratteristica tecnica e oggettiva dell'accoppiamento tra il terminale e la rete, non

configurabile quale inadempimento contrattuale o disservizio imputabile all'operatore ai sensi dell'articolo 6 della delibera n. 347/18/CONS. Parimenti infondata appare la richiesta volta ad ottenere un contributo economico di euro 800 a titolo di ristoro per l'acquisto di un nuovo smartphone compatibile con il sistema VoLTE di Fastweb. In assenza di specifiche clausole contrattuali o di un vincolo di vendita abbinata del terminale da parte della compagnia, non sussiste in capo all'operatore alcun obbligo giuridico di farsi carico dei costi di adeguamento o sostituzione dei dispositivi di proprietà dell'utente. La scelta dell'hardware rimane infatti una decisione autonoma del consumatore, il quale conserva unicamente la facoltà di recedere dal rapporto contrattuale qualora non ritenga le prestazioni offerte idonee alle proprie apparecchiature. Infine, con riguardo alla domanda indennizzatoria formulata per l'asserito ritardo nella gestione del reclamo, si osserva che, in conformità al consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'articolo 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS richiede il decorso del termine stabilito dalla Carta dei Servizi dell'operatore senza che sia stato fornito idoneo riscontro. Nel caso di specie, a fronte del reclamo inviato il 10 aprile 2026, l'utente ha adito la procedura conciliativa in data 22 aprile 2026, ovvero prima della scadenza dei quarantacinque giorni riservati all'operatore per l'istruttoria della pratica. L'avvio anticipato del contenzioso dinanzi all'organo conciliativo comporta la rinuncia tacita alla gestione amministrativa del reclamo in favore della sede deliberatoria, precludendo la maturazione del diritto a qualsiasi indennizzo per mancata o tardiva risposta. Risulta peraltro accertato in atti che Fastweb ha comunque fornito al cliente un riscontro esaustivo volto a chiarire i motivi tecnici dell'incompatibilità. Per i motivi sopra esposti, il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Campania, nell'esercizio delle funzioni delegate di cui all'articolo 14 del Regolamento approvato con delibera n. 203/18/CONS,

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 13/05/2026, per i motivi 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, li 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