

DELIBERA N. 4/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE ITALIA XXX

(GU14/774574/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 27/01/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 04/09/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 04/09/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Vodafone XXX, di seguito Vodafone, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 04/09/2025, a fronte della precedente riunione degli UG/XXX/2025 e UG/769020/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 25/08/2025), quanto segue.

“In data 18/11/2024, segnalavo tramite WhatsApp all'operatore una discrepanza tra il credito residuo reale e quello comunicato dal servizio automatico 42121.

Non avendo ricevuto riscontro risolutivo, in data 26/02/2025 inviavo una PEC reiterando la problematica, indicando che il credito residuo veniva comunicato in modo errato quando terminava con “0” come seconda cifra decimale (es. 897,10€ → 897,01€).

L'operatore ha fornito una risposta solo in data 03/07/2025, con oltre 100 giorni di ritardo rispetto ai termini previsti dall'Art. 8, co. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP.

Il disservizio persiste tuttora.

In data 02/08/2025, il credito residuo effettivo è €837,20, mentre il 42121 comunica €837,02 (allegata schermata Area Clienti con visualizzazione credito €837,20 e file audio “Credito-residuo-42121.mp3” con indicazione credito €837,02).

In data 26/07/2025, l'operatore ha risposto negando la natura di reclamo della mia PEC del 26/02/2025, tentando di eludere l'applicazione degli indennizzi, in contrasto con la definizione di "reclamo" di cui all'art. 1, lett. j) Delibera 347/18/CONS, trattandosi di segnalazione di disservizio.

VIOLAZIONI RISCONTRATE:

-Malfunzionamento del servizio: comunicazione inesatta del credito residuo tramite canale ufficiale (42121); disservizio tuttora in essere.

-Ritardo nel riscontro al reclamo: oltre 100 giorni, in violazione dell'art. 12 All. A Delibera 347/18/CONS.

Pregiudizio subito:

Desidero evidenziare che, pur esistendo altre modalità di consultazione del credito (ad esempio tramite area clienti o app), tali strumenti risultano per me meno accessibili e più complessi da utilizzare, sia per tempi di accesso che per necessità di connessione dati.

Il 42121 rappresenta il canale più rapido, semplice e immediato, l'unico sempre fruibile anche in assenza di rete dati.

L'inesattezza sistematica del servizio 42121 mi ha privato di una corretta informazione in tempo reale sul credito residuo, configurando un pregiudizio concreto.

In data 06/03/2025 il sottoscritto presentava formale reclamo a VEI S.r.l. (ho. mobile) relativamente al servizio di assistenza Premium via WhatsApp incluso nella propria offerta mobile (utenza XXXXXX).

Il servizio pubblicizzato come garantito da "persone fantastiche" si è dimostrato fatto automatizzato, impersonale e privo di interazione reale con operatori umani, discostandosi dalle condizioni promesse e dalla qualità attesa del servizio.

Nonostante il reclamo, l'operatore forniva riscontro solo in data 03/07/2025, ben oltre il termine di 45 giorni stabilito dall'Art. 12, co. 3, Allegato A, Delibera 347/18/CONS, limitandosi a dichiarare che il servizio è "in fase di test".

Con successiva comunicazione del 26/07/2025, VEI XXX rigettava la richiesta di indennizzo per il ritardo nella definizione del reclamo, sostenendo erroneamente che la comunicazione iniziale non potesse considerarsi reclamo, nonostante ne avesse le caratteristiche formali e sostanziali.

Pertanto, l'istante ritiene sussistente un doppio disservizio:

- Erogazione di un servizio di assistenza premium non conforme alle condizioni contrattuali;

- Ritardo di 74 giorni nella gestione del reclamo, senza riconoscimento dell'indennizzo previsto.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) che l'operatore risolva il disservizio;

b) i seguenti indennizzi:

- €1,00 per ogni giorno di malfunzionamento del servizio, fino ad un massimo di €100, ai sensi del combinato disposto dell'Art. 4, co. 3 con l'Art. 6, co. 4 dell'All. A alla Delibera 347/18/CONS, calcolati dal 18/11/2024 fino alla data di risoluzione del disservizio, ad oggi persistente: il massimale risulta pertanto raggiunto;

- €2,50 per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo del 26/02/2025: dal 12/04/2025 (termine 45 gg) fino al 03/07/2025 si configurano 82 giorni di ritardo per un totale di €205,00 ai sensi dell'Art. 12, co. 1 dell'All. A alla Delibera 347/18/CONS;

c) che l'Operatore adegui il servizio di assistenza Premium alle condizioni contrattuali vigenti e, quindi, migliori la qualità del servizio di assistenza premium per renderlo conforme alle condizioni promesse, oppure ricalcoli il corrispettivo dell'offerta decurtando la quota parte relativa al servizio pubblicizzato ma non reso;

d) per il ritardo nella risposta al reclamo presentato in data 06/03/2025, il riconoscimento dell'indennizzo di €185,00 (pari a €2,50/giorno x 74 giorni) per il ritardo nella risposta al reclamo.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 490.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 15/10/2025 eccepisce quanto segue.

“... evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, nonché l'assoluta pretestuosità delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXX per i motivi di seguito espressi.

In merito, quindi, alla prima contestazione, ovvero all'asserita discrepanza nella comunicazione del credito residuo comunicato dal servizio automatico 42121 rispetto a quello reale si eccepisce che tale doglianza è priva di fondamento sia fattuale che, soprattutto, normativo.

Si pone all'attenzione dell'On.le Corecom adito, difatti, che la contestazione de qua non ha comportato alcun disservizio a carico del Sig. XXX nè, tanto meno, la stessa è oggetto di eventuali indennizzi da parte della normativa di settore.

Non si ravvisa, inoltre, come una mera comunicazione tramite il servizio automatico possa eventualmente incidere sulla sostanza del credito residuo il quale, peraltro, può essere tranquillamente controllato tramite l'apposita app nonchè contattando il servizio clienti.

Nello specifico, quindi, si sottolinea che l'utente è sempre stato reso edotto della consistenza del proprio credito residuale, come altresì confermato dalle schermate e dagli screenshot dallo stesso acclusi.

Vodafone, inoltre, in data 3.7.2025 ha inviato il seguente riscontro al cliente tramite pec:

“Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 26.02 u.s., La informiamo che a valle delle analisi effettuate l'importo comunicato è corretto e la segnalazione non può essere considerata anomalia. Cordiali saluti. Il Team ho. Mobile”.

Si pone, poi, all'attenzione dell'On.le Corecom adito quanto affermato dal cliente il quale precisa:

“Desidero evidenziare che, pur esistendo altre modalità di consultazione del credito (ad esempio tramite area clienti o app), tali strumenti risultano per me meno accessibili e più complessi da utilizzare, sia per tempi di accesso che per necessità di connessione dati. Il 42121 rappresenta il canale più rapido, semplice e immediato, l'unico sempre fruibile anche in assenza di rete dati. L'inesattezza sistematica del servizio 42121 mi ha privato di una corretta informazione in tempo reale sul credito residuo, configurando un pregiudizio concreto.”

In buona sostanza il Sig. XXX sostiene che una chiamata al servizio automatico sia meno complicata rispetto all'accesso all'app o al servizio clienti allegando, tuttavia, lo screenshot asseritamente “più complesso da utilizzare” (sic!).

Singolare, poi, risulta la contestazione avanzata da controparte in relazione all'asserita carenza di efficienza del servizio di assistenza “premium” il quale, tuttavia, è stato regolarmente utilizzato dall'utente in data 18.11.2024 per formulare le proprie contestazioni (sic!).

In ogni caso, come specificato nella Carta del Cliente, all'art. 4:

“Nelle offerte 5G è incluso in test il nostro servizio di assistenza premium tramite WhatsApp. È possibile ricevere gratuitamente informazioni commerciali e assistenza

anche in chat al numero XXXXXX. Il servizio è in fase di test e non costituisce parte integrante del costo corrisposto per l'offerta 5G.”.

Pertanto, nessun costo è mai stato sostenuto da parte dell'utente per tale servizio il quale, in ogni caso, è stato utilizzato dall'istante per avanzare le proprie doglianze.

A tal riguardo, poi, si rappresenta che il 3.7.2025 Vodafone ha comunque riscontrato il reclamo comunicando quanto segue:

“Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 6.03 u.s., La ringraziamo per la segnalazione, La informiamo che il servizio Whatsapp Premium è in fase di test come dichiarato nell'informativa al seguente link: https://www.ho-mobile.it/per-il-cliente/?icmp=HP_Footer_8 Cordiali saluti. Il Team ho. Mobile.”

A ciò si aggiunga, inoltre, che il 26.7.2025 Vodafone ha inviato il seguente riscontro al cliente tramite pec:

“Gentile Cliente, in riferimento alla Sua comunicazione pervenuta in data 06.03 u.s. e riscontrata in data 3.07 u.s., la stessa non può considerarsi alla stregua di un reclamo, contendendo una richiesta di informazioni sul contratto e non già una segnalazione di disservizio o mancato rispetto di clausole contrattuali. Precisiamo, altresì, che per richieste di informazioni quali quella avanzata nella Sua del 06/03/2025 Ho. mette a disposizione specifici canali di assistenza: • il servizio clienti telefonico 192121 da SIM ho. ed il numero verde 800XXX da rete fissa o altro operatore • l'area riservata e la community di supporto sul sito internet; Oltretutto, il Regolamento di cui alla delibera n. 347/18/CONS, All. A, viene applicato dall'Agcom e dai Co.Re.Com. nella definizione dei contenziosi GU14, mentre nella gestione dei reclami gli operatori di Telecomunicazioni applicano le proprie Carte Servizi, ai fini della determinazione di eventuali indennizzi da riconoscere ai clienti. Tanto premesso, la Sua richiesta non può essere accolta. Cordiali Saluti. Il Team ho.mobile”.

Vodafone conferma di aver agito nel rispetto delle condizioni generali di contratto nonché di aver adempiuto i propri oneri informativi, come peraltro riconosciuto dallo stesso ricorrente.

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 XXX chiede l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.”

3. La replica dell'istante

Con memoria di replica in data 15/10/2025, parte istante evidenzia quanto segue.

“1. La PEC del 26/02/2025 è a tutti gli effetti un reclamo formale

Si contesta l'eccezione della resistente secondo cui la comunicazione PEC inviata dall'istante in data 26 febbraio 2025 non costituirebbe un reclamo.

Al contrario, tale PEC integra pienamente la definizione di “reclamo” ai sensi della normativa vigente: l'art. 1, lett. j) dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS definisce infatti reclamo «la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti».

Nel caso di specie, la PEC del 26/02/2025 aveva ad oggetto proprio una segnalazione di anomalia tecnica (disservizio sul servizio 42121) ed è stata trasmessa tramite un canale idoneo e tracciabile (PEC).

Essa doveva quindi essere trattata dalla resistente come formale reclamo scritto, con conseguente obbligo di riscontro nei termini previsti.

Ogni affermazione della controparte volta a negare la natura di reclamo a tale segnalazione risulta infondata e meramente dilatoria.

2. Pregiudizio concreto subito dall'utente e irrilevanza delle modalità alternative

Si ribadisce di aver subito un concreto pregiudizio dall'anomalia tecnica denunciata.

Il servizio 42121, dedicato alle informazioni sul credito residuo e sui consumi (contatori) della propria SIM, rappresenta per l'utente il canale più rapido, semplice e sempre disponibile per ottenere tali informazioni.

Tramite una breve chiamata al 42121, il cliente può conoscere immediatamente il credito residuo e le soglie della propria offerta, anche in assenza di connessione dati o di copertura internet sul dispositivo mobile.

Questo servizio è normalmente fruibile ovunque e in qualsiasi momento, senza necessità di smartphone avanzati né di accesso a reti internet.

Le modalità alternative indicate da Vodafone (app mobile “ho.” o area clienti web) non eliminano né compensano il disservizio lamentato, ma lo aggirano solo formalmente.

Tali alternative, infatti, presuppongono la disponibilità di una connessione dati e richiedono all'utente diversi passaggi (installazione/aggiornamento dell'app, inserimento di credenziali, navigazione nell'area riservata, ecc.), risultando meno immediate e pratiche rispetto al servizio 42121.

In sostanza, la possibilità di controllare il credito tramite app o sito non sana la violazione da parte dell'operatore dell'obbligo di fornire un'informazione corretta e tempestiva attraverso il canale dedicato.

L'utente ha diritto di usufruire del servizio informativo 42121 in modo regolare, come previsto contrattualmente e pubblicizzato dall'operatore, e la sua prolungata indisponibilità costituisce un disservizio reale che incide sulla fruizione del servizio telefonico.

Il pregiudizio consiste proprio nell'aver perso il canale informativo più efficiente, con conseguente disagio e difficoltà nel controllo del proprio traffico telefonico per un periodo ormai superiore a dieci mesi.

3. Sull'atteggiamento eccessivamente formalistico della resistente

Si censura l'atteggiamento tenuto da Vodafone nella propria memoria difensiva, giudicato eccessivamente formalistico e poco rispettoso dell'utenza.

In particolare, la resistente ha ironizzato sulla mia preferenza per il canale 42121 – inserendo perfino l'interiezione sarcastica “sic!” nel testo – quasi a voler deridere la scelta dell'utente di utilizzare quel servizio dedicato anziché le soluzioni alternative.

Tale approccio è del tutto fuori luogo: qui non si discute di un capriccio o di una mera preferenza soggettiva dell'utente, bensì di un malfunzionamento tecnico grave e prolungato di un servizio offerto dall'operatore.

Minimizzare la questione, come fa la resistente, equivale a eludere il merito del problema.

Un disservizio tecnico che perdura da oltre 10 mesi non può essere liquidato con tono canzonatorio, ma richiederebbe semmai la massima attenzione e un serio impegno risolutivo da parte dell'operatore.

Dunque si contesta formalmente l'atteggiamento tenuto da Vodafone e si ribadisce che la persistenza di tale disfunzione costituisce una violazione degli obblighi di servizio, indipendentemente dai toni sminuenti usati nella memoria avversaria.

4. Disservizio sull'assistenza Premium e ritardo nel riscontro al secondo reclamo

Si ribadisce, in via autonoma e cumulativa, la richiesta di riconoscimento di un secondo disservizio relativo alla qualità dell'assistenza Premium via WhatsApp inclusa nell'offerta sottoscritta.

Tale servizio, pubblicizzato da Ho. Mobile come caratterizzato dalla presenza di "persone fantastiche" e interazione con operatori umani, si è rivelato nella pratica automatizzato, impersonale e assimilabile a un chatbot, del tutto incoerente rispetto alle condizioni promesse.

Nonostante il reclamo formale trasmesso in data 06/03/2025, l'operatore ha fornito risposta solo in data 03/07/2025, con 74 giorni di ritardo rispetto al termine previsto dall'art. 8, co. 4 della Delibera 179/03/CSP.

La successiva comunicazione del 26/07/2025, con cui Vodafone ha negato la qualifica di "reclamo" alla segnalazione del 06/03/2025, si configura come un tentativo di elusione dell'obbligo di riconoscere l'indennizzo.

Tuttavia, come già rilevato anche per la PEC del 26/02/2025, il contenuto della comunicazione del 06/03/2025 è inequivocabile: trattasi di segnalazione di disservizio relativo all'inadempimento contrattuale concernente il servizio di assistenza Premium.

5. Indennizzi richiesti

In base a tutto quanto sopra esposto, si confermano le proprie richieste di indennizzo già formulate nell'istanza introduttiva, precisandole come segue:

- Indennizzo per malfunzionamento del servizio 42121: € 1,00 per ogni giorno di mancato funzionamento, in considerazione del fatto che trattasi di servizio gratuito accessorio, fino al massimale di € 100,00. Tale importo è determinato ai sensi degli artt. 4, co. 3, e 6, co. 4 dell'Allegato A alla Delibera Agcom 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi) – l'evento di disservizio rientra nella fattispecie di irregolare erogazione di servizio gratuito, per la quale la normativa prevede l'indennizzo di €1 al giorno, con tetto massimo di €100 per singolo disservizio;

- Indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo del 26/02/2025: € 2,50 per ogni giorno di ritardo nel riscontro da parte dell'operatore, calcolato in 82 giorni di ritardo e quindi pari a € 205,00 complessivi. Questo importo è dovuto ai sensi dell'art. 12, co. 1 del medesimo Regolamento (Allegato A Del. 347/18/CONS), che sancisce il diritto dell'utente a €2,50 al giorno in caso di mancata o tardiva risposta al reclamo entro i termini stabiliti (nel caso di specie ampiamente superati dalla resistente);

- Indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo del 06/03/2025: € 2,50 per ogni giorno di ritardo nel riscontro da parte dell'operatore, calcolato in 74 giorni di ritardo e quindi pari a € 185,00 complessivi. Questo importo è dovuto ai sensi dell'art. 12, co. 1 del medesimo Regolamento (Allegato A Del. 347/18/CONS), che sancisce il diritto

dell'utente a €2,50 al giorno in caso di mancata o tardiva risposta al reclamo entro i termini stabiliti (nel caso di specie ampiamente superati dalla resistente).”

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste riconducibili all'UG/XXX/2025 (sub a) e sub b)), trattabili congiuntamente, non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Innanzitutto, rispetto alla richiesta sub a) (che l'operatore risolva il disservizio), si precisa che codesto Corecom, come noto, non può imporre obblighi di facere in capo agli operatori; tale richiesta, pertanto, non può essere trattata in questa sede.

Rispetto poi alla richiesta sub b) (di riconoscimento degli indennizzi per malfunzionamento del servizio e per ritardo nel riscontro al reclamo), si evidenzia quanto segue.

L'istante lamenta discrepanza tra il credito residuo reale e quello comunicato dal servizio automatico 42121 (peraltro, solo quando l'importo termina con “0” come seconda cifra decimale, es. 897,10€ → 897,01€), precisando inoltre che “pur esistendo altre modalità di consultazione del credito (ad esempio tramite area clienti o app), tali strumenti risultano per me meno accessibili e più complessi da utilizzare, sia per tempi di accesso che per necessità di connessione dati. Il 42121 rappresenta il canale più rapido, semplice e immediato, l'unico sempre fruibile anche in assenza di rete dati. L'inesattezza sistematica del servizio 42121 mi ha privato di una corretta informazione in tempo reale sul credito residuo, configurando un pregiudizio concreto”.

Ebbene, tali circostanze (ovvero: a) asserito malfunzionamento non avente portata generale, bensì circoscritto esclusivamente al caso di importo terminante con “0” come seconda cifra decimale; b) altre possibilità, comunque offerte, di consultazione del credito, ad esempio tramite area clienti o app) rendono evidente come la situazione qui lamentata non possa, in alcun modo, considerarsi tale da integrare gli estremi di un reale e concreto pregiudizio patito dall'istante, come tale suscettibile di indennizzo, il quale, pertanto, non può essere riconosciuto.

Stante l'inaccogliabilità, per le ragioni sopra esposte, della richiesta di indennizzo riferita al disservizio principale (malfunzionamento del servizio automatico 42121), anche la richiesta di indennizzo per ritardo nel riscontro a reclamo non risulta, conseguentemente, accoglibile.

Nemmeno le richieste riconducibili all'UG/XXX/2025 (sub c) e sub d)), trattabili congiuntamente, possono essere accolte.

Anche rispetto alla richiesta sub c) (che l'Operatore adegui il servizio di assistenza Premium alle condizioni contrattuali vigenti e, quindi, migliori la qualità del servizio di assistenza premium per renderlo conforme alle condizioni promesse, oppure ricalcoli il corrispettivo dell'offerta decurtando la quota parte relativa al servizio pubblicizzato ma non reso), deve ribadirsi (v. richiesta sub a)) che codesto Corecom non può imporre obblighi di facere in capo agli operatori, pertanto, neppure essa può essere trattata in questa sede.

Rispetto, infine, alla richiesta sub d), si evidenzia, analogamente a quanto già rilevato in occasione della trattazione della richiesta sub b), che anche la situazione qui lamentata (ovvero, erogazione di un servizio di assistenza premium asseritamente non conforme alle condizioni contrattuali) non può, in alcun modo, considerarsi tale da integrare gli estremi di un reale e concreto pregiudizio patito dall'istante, trattandosi, oltretutto, di servizio in fase di test e, comunque, fornito da Vodafone del tutto gratuitamente (si legge, infatti, nella memoria difensiva di quest'ultimo: "In ogni caso, come specificato nella Carta del Cliente, all'art. 4: "Nelle offerte 5G è incluso in test il nostro servizio di assistenza premium tramite WhatsApp. È possibile ricevere gratuitamente informazioni commerciali e assistenza anche in chat al numero XXXXXX. Il servizio è in fase di test e non costituisce parte integrante del costo corrisposto per l'offerta 5G."").

Stante quanto sopra (ovvero, impossibilità di ricondurre la situazione lamentata ad un qualsivoglia reale e concreto disservizio patito), anche la richiesta sub d) di indennizzo per ritardo nel riscontro a reclamo non risulta, conseguentemente, accoglibile.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Bologna, 27/01/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca