



DETERMINA Fascicolo n. GU14/790471/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX
- Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 11/11/2025 acquisita con protocollo n. 0287660 del 11/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE L'istante sig. XXX, con il formulario GU14 ha lamentato dei disservizi nei confronti dell'operatore FASTWEB SPA (di seguito per brevità "FASTWEB") così descritti: "In data 15/07/2025, ho contattato il servizio clienti Vodafone (oggi FASTWEB SPA) al 190 per revocare formalmente una precedente richiesta di disdetta PEC relativa alla mia linea fissa n. XXX e alla SIM dati n. XXX. L'operatrice ha registrato un vocal order che confermava l'annullamento della richiesta di cessazione e mi ha garantito che la linea sarebbe rimasta attiva. Nonostante ciò, in data 01/08/2025 ho ricevuto un SMS che mi invitava alla restituzione degli apparati e ho scoperto che sia la linea fissa che la SIM dati erano state cessate a mia insaputa. Ho contattato due volte il 190 lo stesso giorno: alle 08:30 un'operatrice ha confermato la presenza della registrazione vocale di revoca e ha aperto una pratica di riattivazione; alle 20:00 mi è stato comunicato che la linea non era più riattivabile per saturazione del cabinet FTTC e che il numero era perso definitivamente. Ad oggi, 27/08/2025, non ho ricevuto alcuna comunicazione ufficiale da Vodafone né alcuna proposta risolutiva. La disattivazione è avvenuta contro la mia volontà, senza alcun preavviso e in violazione della registrazione vocale che garantiva la permanenza del servizio. La gestione è stata gravemente negligente e mi ha causato: perdita irreversibile del numero storico, attivo da oltre 20 anni; interruzione improvvisa del servizio voce+dati e della SIM associata; danno lavorativo per impossibilità di operare da casa; disagio morale e lesione della buona fede contrattuale. Con riferimento al procedimento UG/772479/2025, la conciliazione del 16/09/2025 si è conclusa con mancato accordo, come verbalizzato dal conciliatore. Durante la fase pre-conciliativa, Vodafone aveva già riconosciuto la criticità del caso, proponendo via email € 300,00 + € 23,00 a titolo di indennizzo e rimborso costi disattivazione, riconoscendo di fatto la disattivazione impropria

della linea. In sede di conciliazione, tuttavia, l'operatore ha ridotto ingiustificatamente l'offerta a soli € 100,00. -
Richieste: Si richiede che Vodafone sia tenuta a depositare la registrazione vocale del 15/07/2025, non ancora fornita, necessaria alla completa valutazione istruttoria. La quantificazione dell'indennizzo richiesto non è arbitraria, ma deriva dall'applicazione dei criteri previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS, Allegato A, e dai precedenti Corecom in casi analoghi. In particolare: 1. Perdita definitiva del numero storico Il numero XXX era attivo da oltre 20 anni. La Delibera 347/18/CONS prevede € 100 per ogni anno di utilizzo, con tetto massimo € 1.500,00 - € 1.500,00 spettanti. 2. Cessazione non richiesta del servizio voce+dati La cessazione è avvenuta contro una registrazione vocale di revoca, senza preavviso né consenso. Indennizzo previsto per cessazione illegittima e interruzione servizio: € 10 al giorno, per tempi tecnici di mancata riattivazione e assenza comunicazioni - € 350,00. 3. Violazione della registrazione vocale (vocal order) La registrazione del 15/07/2025 impegnava l'operatore a non disattivare la linea. La sua violazione integra grave inadempimento contrattuale € 800,00. 4. Danno funzionale e reperibilità venuta meno Il numero era utilizzato come contatto primario stabile (famiglia, lavoro, enti pubblici, professionisti). La perdita ha comportato interruzione di riferimenti e impossibilità di essere rintracciato - € 2.000,00. 5. Danno morale e stress Derivante dalla disattivazione improvvisa, dall'assenza di comunicazione e dall'esito frustrante delle richieste di riattivazione - € 350,00. Totale richiesto: € 1.500 + € 350 + € 800 + € 2.000 + € 350 = € 5.000,00
L'importo richiesto è quindi: proporzionato coerente con la normativa AGCOM in linea con i precedenti Corecom Campania e di altre regioni commisurato alla gravità della condotta e alla irreversibilità del danno.
- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti Euro 5000,00

POSIZIONE OPERATORE Il gestore FASTWEB, all'epoca dei fatti VODAFONE, con la propria memoria difensiva, nel sostenere l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della problematica oggetto del presente procedimento, ha rappresentato – mediante nota informativa del 27.08.2025 – “l'impossibilità tecnica di procedere a riattivare la linea XXX in tecnologia FTTC presso l'indirizzo XXX per assenza di copertura” e ha comunicato all'istante che “erano comunque disponibili le tecnologie “FWA 5G Indoor” e “FWA 5G Outdoor” [...] con il mantenimento del numero fisso XXX”. L'operatore sostiene che “nessun riscontro risulta essere pervenuto da parte ricorrente”
In merito alla richiesta di risarcimento dei danni subiti, l'operatore ha sostenuto che: “in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4” ne deriva “l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso”. Relativamente all'onere probatorio, sostiene “che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante”. Infine, “si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno stante il mancato riscontro alla comunicazione del 27.8.2025”.

CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI E ATTIVITÀ ISTRUTTORIA La parte istante ha tempestivamente depositato le controdeduzioni con le quali, oltre a riportarsi a quanto indicato nel formulario, ha specificato quanto segue “la perdita definitiva di una numerazione attiva da oltre venti anni, utilizzata prima con TIM e poi migrata in Vodafone dal 17/06/2019, ha prodotto un danno rilevante, sia patrimoniale che non patrimoniale, incidendo sulla continuità lavorativa, sulla reperibilità e sull'affidamento legittimo del cliente nella correttezza dell'operatore”. Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza fissata da questa Autorità in data 12.02.2026.

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Agcom (Delibera 203/18/CONS), tuttavia, è doveroso precisare che la stessa si configura carente della dovuta documentazione inerente alle contestazioni sollevate. Pertanto, le richieste formulate dal sig. XXX possono essere solo parzialmente suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. L'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto, contro-dedotto e documentato in atti dalle parti, tenendo conto di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e nell'udienza tenutasi in data 12.02.2026. La faccenda nasce da una richiesta dell'istante, inviata a mezzo PEC all'operatore, con la quale era domandata la disdetta della linea fissa n. XXX e della SIM dati n. XXX (della detta richiesta non vi è traccia nel fascicolo documentale). Successivamente, l'istante in data 15.07.2025 contattava telefonicamente il Servizio Clienti Vodafone 190 per “revocare formalmente una precedente richiesta di disdetta”. In data 01.08.2025, l'istante scopriva che la linea fissa e la SIM dati erano state

cessate con la perdita irrevocabile della numerazione della linea XXX. In data 27.08.2025, l'operatore a mezzo PEC inviava all'istante una missiva (fattispecie documentalmente provata e non contestata) con la quale comunicava che "allo stato attuale non è possibile per Vodafone procedere a riattivare la linea XXX in tecnologia FTTC presso l'indirizzo VIA XXX per assenza di copertura". E al contempo "La informiamo che presso il Suo indirizzo sono disponibili le tecnologie FWA 5G Indoor e FWA 5G Outdoor e ci rendiamo disponibili a farLa contattare per formalizzare una nuova offerta con il mantenimento del numero fisso XXX" e con lo stesso costo equiparata alla precedente. Come sostenuto dall'operatore e confermato dall'istante durante l'udienza, nessun riscontro è stato fornito alla PEC del 27.08.2025 dall'istante all'operatore. Come si evince dagli atti del procedimento le richieste dell'istante sono le seguenti 1. Perdita definitiva del numero storico Il numero XXX era attivo da oltre 20 anni. La Delibera 347/18/CONS prevede € 100 per ogni anno di utilizzo, con tetto massimo € 1.500,00 - € 1.500,00 spettanti. 2. Cessazione non richiesta del servizio voce+dati La cessazione è avvenuta contro una registrazione vocale di revoca, senza preavviso né consenso. Indennizzo previsto per cessazione illegittima e interruzione servizio: € 10 al giorno, per tempi tecnici di mancata riattivazione e assenza comunicazioni - € 350,00. 3. Violazione della registrazione vocale (vocal order) La registrazione del 15/07/2025 impegnava l'operatore a non disattivare la linea. La sua violazione integra grave inadempimento contrattuale € 800,00. 4. Danno funzionale e reperibilità venuta meno Il numero era utilizzato come contatto primario stabile (famiglia, lavoro, enti pubblici, professionisti). La perdita ha comportato interruzione di riferimenti e impossibilità di essere rintracciato - € 2.000,00. 5. Danno morale e stress Derivante dalla disattivazione improvvisa, dall'assenza di comunicazione e dall'esito frustrante delle richieste di riattivazione - € 350,00. In via preliminare si rende opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare 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 o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 390/21/CONS. Pertanto, sul punto, viene accolta l'eccezione di inammissibilità avanzata dal gestore alle domande sub 3), sub 4) e sub 5), precisando che resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno. ai sensi dell'art. 20, comma 5, Regolamento di procedura (v. Corecom Marche delibera n.3/2019). Appare opportuno soffermarsi sulla richiesta di indennizzo per la perdita definitiva del numero di linea fissa. Alla luce dell'istruttoria svolta, la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione di cui al punto sub 1) non può trovare pieno accoglimento in quanto l'istante, che pur lamenta la perdita del numero, non ha prodotto alcuna evidenza utile ad attestare "in maniera assoluta l'effettivo possesso dell'utenza telefonica dalla data che si intende far valere" (Corecom Abruzzo, delibera 32/2022). Non può infatti ritenersi sufficiente la mera indicazione dell'istante di possedere il numero "da oltre venti anni" con la specifica che prima era una utenza TIM e poi migrata in Vodafone dal 17/06/2019. La circostanza dedotta è documentalmente smentita dalle risultanze anagrafiche in atti. L'istante, nato il 16.09.1993, ha acquisito la capacità di agire e la conseguente legittimazione a stipulare contratti — ovvero a subentrarvi — solo in data 16.09.2011. Ne consegue che qualsiasi contestazione o riferimento a una titolarità della linea antecedente a tale data è giuridicamente e logicamente impossibile, oltre che priva di fondamento. Appare dunque impossibile attribuire la titolarità o la gestione della linea per il periodo reclamato, travolgendo così l'intera ricostruzione dei fatti offerta dall'istante. In tema di onere probatorio, invero, alla luce del principio di cui all'art. 2697 c.c.: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda", l'orientamento dell'Autorità è costante nel ribadire: "in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta sul punto generica ed indeterminata" (cfr. Del. Agcom 68/16/CIR; Del. Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016; Det. Corecom Toscana n. 26/2015; Det. Corecom Campania 2024). Inoltre, in linea con i principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, si evidenzia la tempestiva condotta riparatoria dell'operatore il quale, con la PEC del 28.08.2025, aveva offerto il mantenimento della numerazione tramite il passaggio a una tecnologia differente, senza alcun aggravio di costi. Il silenzio serbato dall'utente rispetto a tale comunicazione interrompe il nesso causale, configurando un concorso determinante del danneggiato nella perdita definitiva della numerazione XXX. Fermo restando il principio del favor utentis, non avendo quest'ultimo fornito prova della titolarità dell'utenza per tutti gli anni

indicati nell'istanza, l'indennizzo di cui all'art. 10 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS ("Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500") deve essere riconosciuto solo per l'ultimo anno nella misura di Euro 100,00. La richiesta dell'istante sub. 2 risulta assorbita dall'accoglimento parziale della domanda principale. Trattandosi di parziale accoglimento, il valore del decisum è pari a Euro 100,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/11/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 100,00 (cento/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo