

DELIBERA N. 2/2026/DEF

**XXX XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/767786/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 13/01/2026;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 28/07/2025 acquisita con protocollo n. 0191356 del 28/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 28 luglio 2025, il sig. XXXX XXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Vodafone Italia spa/Ho.mobile-Teletu (d'ora in avanti, anche solo Vodafone od Operatore) i fatti di seguito descritti.

Il 18 gennaio 2025, contattava il 190 con l'intento di disattivare un'offerta specifica, non il numero di telefono. Dall'Albania, rispondeva un operatore che, tuttavia, procedeva alla disattivazione dell'intera SIM associata al numero XXXXXXXX.

Sempre il 18 gennaio 2025, subito dopo l'accaduto, e nuovamente il 23 gennaio 2025 (da un altro numero Vodafone, intestato alla sorella), ricontattava il 190 per chiedere la riattivazione della card. In entrambe le occasioni, gli veniva assicurato che la SIM sarebbe stata riattivata entro 48 ore, ma ciò non è mai avvenuto.

Recatosi presso un negozio Vodafone, gli veniva riferito che non potevano essergli d'aiuto perché non avevano modo di verificare la richiesta originale. Inviava, quindi, diverse pec a Vodafone (l'ultima, in data 26 maggio 2025), allegando le prove dei tentativi di contatto.

L'Operatore, tuttavia, rispondeva, reiteratamente, che la disattivazione era avvenuta "per richiesta del cliente", rifiutandosi categoricamente di fornirgli la registrazione della chiamata del 18 gennaio 2025, posto che, in osservanza del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 9.2.2011 n. 58, le registrazioni sono "campionarie e solo per finalità di miglioramento della qualità del servizio".

In base a quanto lamentato, l'Istante, nel sottolineare come il diniego di accesso alla registrazione, pretestuoso ed in contrasto con il GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati), gli impedisca di produrre la prova dell'errore commesso dall'Operatore, e come la mancata riattivazione della SIM gli stia causando, dal 18 gennaio 2025, un grave disagio, essendo il numero associato ai codici OTP (One-Time Password) necessari per accedere a servizi essenziali (home banking, PayPal e altri sistemi di autenticazione fondamentali), ha richiesto: l'immediata riattivazione della SIM, con il ripristino completo di tutti i connessi servizi e funzionalità; un congruo indennizzo per i gravi disagi e i danni subiti a causa dell'impossibilità di accedere ai menzionati servizi essenziali.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 15 settembre 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito, anche solo Regolamento di procedura, Vodafone ha precisato che: come già rappresentato in fase di conciliazione, la sim XXXXXXXX è stata disattivata il 18 gennaio 2025 su espressa richiesta dell'istante; come altresì specificato nelle note informative inviate al cliente, è impossibile fornire le registrazioni delle chiamate effettuate al servizio clienti Vodafone, le quali sono campionarie e realizzate per le sole finalità di miglioramento della qualità del servizio, in conformità al provvedimento 9.2.2011 n. 58 del Garante per la protezione

dei dati personali; in ossequio al costante orientamento di AGCOM e dei vari Corecom in materia di onere della prova (delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR; delibera Corecom E-R n. 7/21), la domanda dell'utente, così come formulata, dovrebbe essere rigettata, non avendo egli assolto l'onere probatorio previsto a suo carico, ex articolo 2697 c.c.; sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente attivo con utenze diverse da quella oggetto di istanza e risulta tuttora presente un insoluto di € 30,33.

L'Operatore ha concluso la propria memoria, chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso, in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura.

Nel merito, si ritiene di poter accogliere l'istanza per le ragioni di seguito esplicitate.

L'Istante ha contestato a Vodafone di avere disattivato, per errore, la Sim associata al numero XXXXXXXX, in occasione di una chiamata al Servizio clienti (n. 190), effettuata il 18 gennaio 2025, per chiedere la disattivazione unicamente di un'offerta specifica.

Vodafone, per converso, ha replicato di aver proceduto alla cessazione dell'utenza su espressa richiesta dell'Istante ed ha rifiutato, sulla base di un provvedimento del Garante della privacy (9.2.2011 n. 58), di fornire la registrazione della conversazione telefonica, dallo stesso sollecitata per provare il reale contenuto del vocal order.

Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito esposto.

L'Istante, con pec del 12 maggio 2025, ha presentato a Vodafone un reclamo con cui, dopo avere esposto i fatti, rammentato di avere preso contatti telefonici con il Servizio clienti, il 23 gennaio ed il 6 febbraio 2025, per chiedere la riattivazione della SIM cessata per errore dall'operatore del call center durante la comunicazione telefonica del 18 gennaio 2025, ricevendo rassicurazioni circa il ripristino della funzionalità della card entro 48 ore, ha richiesto copia della registrazione della predetta telefonata al fine di verificare l'accaduto e accertare le relative responsabilità.

Vodafone, con pec del 21 maggio 2025, ha risposto al reclamo, precisando che la SIM risultava disattivata dal 18 gennaio per volontà del cliente e denegando la richiesta di accesso alla registrazione, in quanto le registrazioni delle chiamate al Servizio clienti sono campionarie ed effettuate solo per finalità di miglioramento della qualità del servizio dei propri call center, in conformità al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 9 febbraio 2011 n. 58.

Con pec del 27 maggio 2025, l'Istante ha fatto nuovamente valere le proprie ragioni, ricevendo, tuttavia, dall'Operatore un ulteriore diniego, fondato sulla stessa motivazione del precedente.

Dopo avere attivato il procedimento di conciliazione (UG/756337/2025), conclusosi con mancato accordo tra le parti, l'Utente, al fine di poter recuperare il numero, in data 6 novembre 2025, ha altresì fatto istanza di procedimento d'urgenza

(GU5/789477/2025). In virtù dei principi che presiedono alla disciplina dell'onere della prova nei contratti, si osserva che nella azione di adempimento, ai sensi dell'art. 2697, comma 1 del codice civile, è sufficiente che l'attore provi il titolo che costituisce la fonte del diritto vantato, e cioè l'esistenza del contratto, e, quindi, l'obbligo che si assume inadempito deve avere ad oggetto soltanto tale elemento. Spetta invece a chi eccepisce che il diritto si è modificato o estinto provare i fatti su cui l'eccezione si fonda (art. 2697, comma 2, del codice civile). Nella presente controversia spettava dunque a Vodafone fornire la prova della richiesta dell'utente di cessazione del contratto.

Ciò premesso, Vodafone non solo non ha fornito copia della registrazione vocale, ma neppure altra documentazione dalla quale potere – quanto meno – desumere che la cessazione della SIM sia avvenuta per volontà dell'Utente.

A ciò si aggiunga che, a fronte dell'affermazione dell'Istante – espressa anche in sede di reclamo – di avere prontamente richiesto, tramite reiterati contatti telefonici col Servizio clienti (18 e 23 gennaio 2025 e 6 febbraio 2025), la riattivazione immediata della propria SIM, Vodafone non ha prodotto documentazione atta a dimostrare di essersi fattivamente adoperata nel senso sollecitato dalla controparte o di non avere potuto riattivare la card per causa a sé non imputabile.

Soltanto in sede di procedimento d'urgenza, l'Operatore ha riferito del tentativo del reparto tecnico di recuperare il numero, con l'avvio della relativa procedura, richiedendo all'Utente di indicare l'indirizzo al quale consegnare di persona la SIM. Indirizzo che, peraltro, non risulta, dagli atti, che egli abbia fornito.

Si accoglie pertanto l'istanza di immediata riattivazione della SIM.

Considerato tuttavia che la possibilità di recuperare un numero cessato presuppone che non sia decorso il periodo di latenza (3 mesi dalla disattivazione della SIM) previsto dall'art. 8, comma 10, Delibera 8/15/CIR sopra cit., ove non risulti possibile recuperare il numero cessato, deve essere corrisposta all'istante l'indennità per perdita della numerazione, di cui all'art. 10 del Regolamento indennizzi, per l'importo di € 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di € 1.500.

Alla stregua delle risultanze istruttorie, si ritiene che l'Istante abbia altresì diritto all'indennizzo per cessazione amministrativa indebita del servizio voce, ex art. 5 del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS e ss. mm e ii.), per il periodo decorrente dal giorno in cui la SIM è stata disattivata (18 gennaio 2025) fino alla data odierna, per un totale di € 2.707,5 (€ 7,50 x 361 gg) oltre ad € 7,50 per ogni giorno di eventuale ritardo fino all'effettiva corresponsione da parte dell'operatore.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, in accoglimento dell'istanza, Vodafone è tenuta: a) alla immediata riattivazione della SIM cessata e, in caso di impossibilità di riassegnazione del numero cessato, a corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 10 del Regolamento in caso di perdita del numero telefonico precedentemente assegnato, per l'importo di € 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo

di € 1.500,00; b) a corrispondere all'Istante, a titolo di indennizzo per cessazione amministrativa dei servizi in assenza dei necessari presupposti, l'indennità prevista dall'art. 5 del Regolamento nella misura di € 2.707,5 (duemilasettecentosette/5), dal 18 gennaio 2025 fino alla data odierna, oltre ad € 7,50 per ogni giorno di eventuale ritardo fino al saldo effettivo. Vodafone è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla data di notifica dello stesso alle parti.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 13 gennaio 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi