

DELIBERA N. 5/2026/DEF

**XXXXXX XXXXXXXX/FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/788183/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 04/03/2026;

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 XXXXX XXXXXXXXXX del 31/10/2025 acquisita con protocollo n. 0277753 del 31/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 31 ottobre 2025 nei confronti di Vodafone S.p.a. (ora Fastweb s.p.a., e, da qui in avanti anche solo l'Operatore o Vodafone), il sig. XXXXXXXX XXXXXXXX (da qui in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente), contesta quanto segue:

“In data 10 gennaio 2025 ho contattato Vodafone per chiedere la cessazione del contratto di linea fissa e internet, in vista del trasloco. Gli operatori mi hanno insistentemente sconsigliato la chiusura, invitandomi a procedere invece con il trasloco della linea, garantendomi la continuità del servizio e la conservazione del numero. Mi sono quindi affidato a tali indicazioni e, il 26 gennaio 2025, ho formalizzato la richiesta (pratica n. XXXXXXXX). Tuttavia, Vodafone ha interrotto il servizio da quella stessa data, senza alcuna comunicazione preventiva o successiva, e ha riassegnato la mia numerazione fissa ad altro cliente, impedendomi di mantenerla. Il 23 maggio 2025 un tecnico Vodafone, intervenuto presso la nuova abitazione, mi ha riferito che l'infrastruttura condominiale era satura e mi ha invitato ad attendere tre settimane per la prosecuzione della pratica, inducendomi a confidare che fosse in corso. In realtà, il contratto era già illecitamente cessato dal 26 gennaio, circostanza mai comunicata. Dopo numerosi tentativi di contatto, resi difficili dal codice utente disattivato, in data 19 giugno 2025 ho inviato reclamo via PEC, contestando la disattivazione illegittima e chiedendo gli indennizzi automatici AGCOM (Delibera 347/18/CONS) per ritardo nel trasloco, sospensione non comunicata, perdita del numero e violazione degli obblighi di trasparenza. Vodafone ha risposto il 10 luglio 2025, offrendo un rimborso di € 300,00, da me rifiutato in quanto non congruo e privo di spiegazioni. La risposta risulta inadempiente, non chiarendo né le cause della cessazione né le misure adottate. Ad oggi nessun servizio è stato riattivato e nessuna nuova linea installata”.

Sulla base di quanto lamentato, l'Utente formula le seguenti richieste:

“chiedo che il Corecom/AGCOM si pronunci accertando le violazioni commesse e disponendo il riconoscimento degli indennizzi automatici previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS: € 2.070,00 per ritardo e mancata esecuzione del trasloco (7,50 €/giorno × 276 gg); € 2.070,00 per interruzione non comunicata dei servizi voce e dati (7,50 €/giorno × 276 gg); € 790,00 per perdita definitiva della numerazione (100 € una tantum + 2,50 €/giorno × 276 gg), Per un totale di € 4.930,00. Si chiede inoltre che l'Operatore sia condannato al pagamento di interessi e spese di procedura”.

Con nota di replica alle memorie difensive di controparte, l'Istante così precisava:

“Sin dall'insorgere delle criticità, il sottoscritto ha seguito le indicazioni fornite dal servizio clienti Vodafone, accettando di procedere con il trasloco della linea in luogo della cessazione, sulla base delle rassicurazioni ricevute circa il mantenimento del numero e la continuità del servizio; ha consentito l'accesso del tecnico presso la nuova abitazione; ha atteso le tempistiche indicate dall'operatore; ha presentato reclamo via PEC, chiedendo chiarimenti e regolarizzazione amministrativa del rapporto; ha rifiutato un'offerta

economica priva di motivazione tecnica o contrattuale, chiedendo invece trasparenza e spiegazioni”.

L’Istante, poi, dopo avere ricostruito nuovamente la vicenda oggetto di istanza, ribadiva di non avere mai ricevuto dall’Operatore alcuna comunicazione formale di cessazione dell’utenza allo stesso intestata e contestava le eccezioni sollevate da Vodafone in merito a:

1) una presunta duplicazione degli indennizzi in quanto infondata in fatto e in diritto (“Le fattispecie lamentate dall’istante - mancata/ritardata esecuzione del trasloco e sospensione/cessazione non comunicata del servizio - sono giuridicamente distinte e autonome, in quanto afferiscono a obblighi contrattuali e a beni giuridici differenti. In particolare, il mancato o ritardato trasloco attiene all’inadempimento dell’operatore rispetto a una specifica richiesta procedurale dell’utente, mentre la sospensione o cessazione non comunicata del servizio incide direttamente sulla continuità e fruibilità del servizio stesso, nonché sugli obblighi informativi posti a carico del gestore. La coesistenza delle due fattispecie è non solo astrattamente possibile, ma pienamente coerente con la vicenda in esame, come dimostrato dalla presenza di una pratica di trasloco formalmente attiva, dall’intervento tecnico effettuato in data 23 maggio 2025 e dalla contestuale assenza di qualsiasi comunicazione formale circa la cessazione del servizio”);

2) la difformità delle richieste formulate in sede di conciliazione e definizione (“le richieste formulate in sede di definizione coincidono integralmente, per fatti e titolo, con quelle oggetto della precedente conciliazione. L’unica variazione riguarda la quantificazione economica, aggiornata in ragione del protrarsi del disservizio nel tempo. Non vengono introdotte domande nuove, ma solo aggiornate le quantificazioni in relazione alla durata del disservizio”).

Infine, l’Istante:

- evidenziava di avere assolto all’onere di allegazione richiesto in sede AGCOM, depositando tutta la documentazione in suo possesso, nonché di avere agito con ordinaria diligenza (“il pagamento avveniva tramite addebito automatico, l’intervento tecnico ha rafforzato il legittimo affidamento nella prosecuzione del rapporto e l’assenza di comunicazioni è integralmente imputabile all’operatore, secondo i principi richiamati anche dalle Linee guida AGCOM - Del. n. 276/13/CONS”);

- sottolineava la grave e persistente carenza comunicativa da parte di Vodafone, tale da impedire all’utente di comprendere lo stato del rapporto contrattuale e l’esito della richiesta di trasloco (“Né prima né dopo la disattivazione del servizio l’istante ha mai ricevuto comunicazioni formali o informative in ordine: alle cause della cessazione del servizio; alle modalità di gestione ed esito della pratica di trasloco; allo stato finale del rapporto contrattuale e della numerazione associata”. “Solo in sede di definizione, e a distanza di molti mesi dall’intenzione del servizio, Vodafone ha prodotto per la prima volta un log interno di disattivazione, senza tuttavia fornire - ancora oggi - una comunicazione formale di cessazione del contratto né una spiegazione compiuta delle ragioni del mancato trasloco. Tale condotta integra una violazione degli obblighi di correttezza, trasparenza e buona fede di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c., nonché degli

obblighi informativi previsti dalla normativa di settore, e costituisce il nucleo centrale del disservizio lamentato dall'istante”).

Tutto ciò premesso, l'istante ribadiva le proprie richieste, salvo assumere, ai soli fini della quantificazione degli indennizzi, la decorrenza del disservizio dalla data del 28 febbraio 2025, come “indicata nel log interno prodotto dall'operatore”.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore:

- in via preliminare, eccepiva l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione (“in prima istanza, difatti, è stata avanzata una richiesta di indennizzo di euro 3.075,00, poi modificata in definizione nell'importo di euro 4.930,00”), chiedendo all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in sede di definizione da parte ricorrente e le pretese oggetto della precedente procedura conciliativa;

- nel merito rilevava l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente;

- affermava che la procedura di trasloco è stata gestita da Vodafone e che in ogni caso Vodafone ha già riconosciuto all'utente un indennizzo di euro 300,00;

- precisava che la numerazione XXXXXXXXX “è disattiva a far data dal 28.2.2025”; pertanto, contestava le asserzioni della parte istante poiché confermava di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata;

- rilevava il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio e all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore;

- rilevava l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso;

- eccepiva che nessuna responsabilità può essere imputata a Vodafone e che la richiesta di indennizzo formulata “appare duplicata dall'utente il quale ha domandato, per lo stesso periodo temporale, sia l'indennizzo per l'asserito mancato trasloco che l'indennizzo per la lamentata e non provata assenza di servizio”;

- ribadiva che il n. XXXXXXXXXXXX è disattivo dal 28 febbraio 2025 per cui ogni, eventuale, indennizzo non potrà essere calcolato per un periodo successivo a tale data, giorno nel quale la linea è stata cessata definitivamente;

- evidenziava che l'utente non ha assolto l'onere probatorio di spettanza (“In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21)”);

- evidenziava inoltre, richiamando l'art. 1227 c.c., che l'utente non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno;
- precisava che, sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Per tutto quanto precisato Vodafone Italia S.p.a. insisteva per l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità 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'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, c.d. Regolamento di procedura).

Preliminarmente, si rigetta l'eccezione sollevata dall'Operatore in merito alla difformità delle istanze di conciliazione e definizione.

A tale proposito si richiamano le Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla delibera Agcom 276/13/CONS, in cui Agcom, precisato che, in sede di valutazione dell'ammissibilità dell'istanza di definizione, "si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione", chiarisce che tale omogeneità dell'oggetto "non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che (...) la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi".

Nel caso in esame, dal confronto tra le due istanze emerge come le circostanze oggetto di contestazione siano le stesse, variando unicamente le richieste economiche formulate in relazione alle diverse fattispecie di disservizio contestate. Pertanto, l'istanza qui in decisione e le richieste in essa formulare sono ammissibili.

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

Il sig. XXXXXXX lamenta la mancata esecuzione del trasloco richiesto in data 26 gennaio 2025, l'assenza di corrette informazioni in merito all'esito dello stesso da parte dell'Operatore (che, previo appuntamento, inviava presso il nuovo indirizzo di residenza dell'utente il proprio tecnico in data 23 maggio 2025, ingenerando nell'Istante la legittima aspettativa del perfezionamento del trasloco), la cessazione dell'utenza occorsa il 28 febbraio 2025 e mai espressamente comunicata da Vodafone, con perdita della numerazione.

Per la definizione della presente controversia, va innanzi tutto premesso che in base alla carta dei servizi Vodafone 2025, l'Operatore si impegna ad espletare il trasloco delle utenze in 60 giorni solari, decorrenti dalla data in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, sino al giorno in cui tutti i servizi sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente il servizio (cfr. Carta del Cliente, § 3.2.2 dedicato a "Gli standard specifici per i servizi fissi").

Vodafone, nei propri scritti difensivi, si limita ad affermare di avere correttamente gestito la procedura di trasloco, di avere disattivato la numerazione XXXXXXXXX "a far data dal 28.2.2025" e di avere, in ogni caso, riconosciuto all'utente un indennizzo di euro 300,00. Tuttavia, deposita in atti unicamente uno screenshot del gestionale Vodafone da quale emergerebbe la data esatta della disattivazione dell'utenza oggetto di istanza.

Per contro, contesta diffusamente il mancato assolvimento, da parte dell'istante, dell'onere probatorio di spettanza. A tale riguardo, va rammentato che, in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, trova applicazione il principio sancito dalle Sezioni unite della Corte di Cassazione (sentenza 30.10.2001 n. 13533) – cui si è conformata tutta la successiva giurisprudenza di legittimità – secondo cui spetta al debitore, cui sia stato addebitato l'inadempimento o l'inesatto adempimento, provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto esatto adempimento o dall'impossibilità sopravvenuta della prestazione a sé non imputabile, dovendo il creditore per converso limitarsi a dedurre la fonte del suo diritto e l'inadempimento o la non correttezza di quest'ultimo.

Nel caso di specie, dall'istruttoria condotta emerge che l'Istante ha assolto al proprio onere probatorio giacché, depositando la fattura Vodafone del 24 ottobre 2024, ha innanzi tutto dimostrato l'esistenza di un contratto con l'Operatore; inoltre, dall'allegazione di copia della e-mail del 10 luglio 2025, in cui l'Operatore dichiarava di riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo di € 300,00 per il ritardo nel trasloco ("Le confermiamo che in merito alla richiesta di indennizzo relativa al ritardo trasloco abbiamo predisposto un accredito a Suo favore pari a 300 euro secondo quanto previsto dalla nostra Carta del Cliente pubblicata sul nostro sito vodafone.it"), è possibile dedurre sia l'effettivo invio di una richiesta di trasloco dell'utenza n. XXXXXXXXXXXX – circostanza, peraltro, poi confermata dallo stesso Operatore nella propria memoria difensiva – sia il mancato espletamento, da parte di Vodafone, della procedura di trasloco nei termini contrattualmente previsti.

Per contro, l'Operatore non ha dimostrato di non avere potuto dare esecuzione alla richiesta dell'utente per causa a sé non imputabile, né di avere tempestivamente e adeguatamente informato l'utente circa l'impossibilità di espletare la procedura di trasloco; neppure, infine, ha dimostrato di avere tempestivamente comunicato la definitiva cessazione dell'utenza da traslocare (occorsa a far data dal 28 febbraio 2025).

Alla luce di quanto sopra, si ritiene pertanto di potere accogliere la richiesta di indennizzo da mancato trasloco ai sensi dell'art. artt. 4, commi 1 e 2, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi di cui all'allegato A alla delibera 73/11/COS e ss.mm. e ii., in base al quale in caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, anche nei casi di ritardo per i quali "l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo,

i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.

Tale indennizzo, tuttavia, andrà determinato come segue. Considerato che l'Operatore ha comunicato la definitiva cessazione dell'utenza, e, conseguentemente, la definitiva impossibilità di trasloco della stessa, in data anteriore e prossima al 19 giugno 2025 (dal reclamo inviato all'Operatore, l'utente risulta avere contezza, almeno a partire da tale data, dell'avvenuta cessazione), il parametro giornaliero di € 7,50 andrà moltiplicato per gli 84 giorni compresi tra il 27 marzo 2025 (scadenza del termine per il perfezionamento del trasloco in base alla citata Carta del Cliente Vodafone) e il 19 giugno 2025, per complessivi € 630,00. In ordine all'asserito riconoscimento, da parte di Vodafone, di € 300,00 in favore dell'Istante, va precisato che tale circostanza non solo non è provata dall'Operatore, ma è espressamente contestata dal sig. XXXXXXXX il quale afferma, nella propria memoria di replica, che tale somma “non è mai stata accettata né incassata”, ed anzi, “è stata espressamente rifiutata in quanto incongrua e non motivata”.

Non può essere invece accolta la richiesta di indennizzo per la cessazione dell'utenza n. XXXXXXXXXX. Non viene innanzi tutto prodotto alcun reclamo dal quale potere evincere l'interruzione della linea oggetto di istanza a partire dal 26 gennaio 2026, come inizialmente sostenuto dalla parte istante.

Quanto alla mancata fruizione dei servizi dal 28 febbraio 2025 (data della definitiva cessazione della linea, secondo quanto ricostruito dall'Operatore e confermato dall'Istante), l'indennizzo riconosciuto sulla base del citato art. 4, commi 1 e 2, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi già compensa interamente il disservizio patito dall'utente. L'applicazione di ulteriori indennizzi equivarrebbe ad una duplicazione del ristoro per il medesimo disagio, unicamente riconducibile all'impossibilità di fruire del servizio di rete fissa, poiché disattivato presso l'originario indirizzo e mai attivato presso il nuovo.

È invece accolta la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, atteso che, dall'istruttoria condotta, risulta provata la circostanza della cessazione del numero de quo per fatto imputabile a Vodafone e non risulta puntualmente contestata l'avvenuta riassegnazione dello stesso ad altro utente. Pertanto, poiché sulla base della documentazione in atti (fattura Vodafone che conferma l'attivazione del servizio con il numero oggetto di istanza a partire dall'agosto 2024) è stato possibile accertare che il numero era in uso all'Istante almeno da un anno, il sig. XXXXXXXXXXXXX avrà diritto all'indennizzo di € 100,00 ai sensi dell'art. 10 del citato Regolamento sugli Indennizzi.

Da ultimo, considerata l'assenza di documentazione comprovante le spese sostenute dall'istante per lo svolgimento della procedura, considerata altresì la gratuità dei procedimenti di conciliazione e definizione, interamente gestiti tramite la piattaforma ConciliaWeb, alla luce del comportamento tenuto da entrambe le parti nel corso dell'intero procedimento, si dispone la compensazione tra le stesse delle spese di procedura.

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX XXXXX nei confronti di Vodafone (ora Fastweb s.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa. Vodafone s.p.a. (ora Fastweb s.p.a.) si impegna a: 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 630,00 (seicentotrenta/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, quale indennizzo da mancato trasloco; 2) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 (cento/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, quale indennizzo da perdita della numerazione. L'operatore Vodafone (ora Fastweb) è tenuto a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla 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, 4 marzo 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi