

DETERMINAFascicolo n. GU14/791103/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXX XXXXXX
XXXX - 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 operatoriniche", 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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX XXX XXX, del 13/11/2025 acquisita con protocollo n. 0290586 del 13/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 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. XXXX XXXX XXXX XXX (da qui in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente), contesta quanto segue. A seguito della richiesta di conversione della Sim XXXXXXXX da utenza privata a utenza affari effettuata il 02 settembre 2025 presso il punto vendita di Via XXXX a XXX, il personale Vodafone erroneamente inseriva nei propri sistemi il numero XXXXXXXX, sempre intestato all'utente, quale utenza oggetto della richiesta. Tra il 4 settembre e il 20 ottobre 2025, la Sim n. XXXXXXXX subiva l'interruzione completa dei servizi per un totale di 20 giorni (dal 4 all'8 settembre, dal 18 al 20 settembre, dal 9 al 20 ottobre). Nonostante le richieste di assistenza al servizio clienti e presso i punti vendita Vodafone, la problematica non veniva risolta (contrariamente a quanto sosteneva l'Operatore nelle numerose comunicazioni interlocutorie di gestione del problema o di chiusure guasto). Pertanto, in data 20 ottobre 2025, in mancanza dell'auspicata, tempestiva riattivazione dei servizi, parte istante trasferiva l'utenza n. XXXXXXXX ad altro gestore. In data

6 novembre 2025, Vodafone, tramite PEC, riconosceva il disservizio offrendo un indennizzo di € 150,00. Sulla base di quanto lamentato, l'Utente formula le seguenti richieste: "4800,00 euro per il disagio della totale assenza di dati, voce e accesso alle app quali bancarie, di identificazione e sistemi, per oltre 20 giorni, riconosciuto da Vodafone stessa" (così determinati: "€ 200 per giorni di disservizio (AGCOM 347/18/CONS); € 25 per ritardo nella portabilità; € 4.000 per tempo professionale perso (16 ore × € 250/h – Documentate con telefonate registrate e riprese delle telecamere nei negozi fisici comprovanti la presenza e durata); - € 575 per danno reputazionale, stress gestionale e perdita di opportunità"). Con nota di replica alle memorie difensive di controparte, l'Istante così precisava: - dalla documentazione agli atti emerge in modo oggettivo e incontrovertibile che, a seguito della richiesta di conversione della SIM da utenza privata a business effettuata in data 02/09/2025, il punto vendita Vodafone ha indicato erroneamente un numero diverso, pur sempre intestato al ricorrente; - tale errore ha generato una serie continuativa di disservizi sulla numerazione XXXXXXXXX, protrattisi per un periodo significativo e caratterizzati da interruzioni del servizio, apertura e chiusura reiterata di ticket senza effettivo ripristino, impossibilità di ricezione di SMS e chiamate, nonché impossibilità di completare la portabilità verso altro operatore; - è stata prodotta ampia documentazione che dimostra come i ticket risultassero formalmente chiusi nonostante la linea non fosse funzionante; - la comunicazione PEC inviata da Vodafone Italia S.p.A. in data 06/11/2025, nella quale l'operatore riconosce espressamente l'errore del punto vendita nella gestione della conversione della SIM e riconosce che, a seguito di tale errore, si sono verificati disservizi sulla numerazione XXXXXXXXX, costituisce una chiara ricognizione dei fatti e risulta in evidente contrasto con quanto sostenuto nella successiva memoria difensiva depositata dai legali di Vodafone; - il passaggio ad altro operatore non è stato frutto di una libera scelta del ricorrente, bensì una conseguenza necessitata del perdurare del disservizio. - le eccezioni sollevate dall'operatore non appaiono idonee a superare la continuità del disservizio, la pluralità di segnalazioni aperte e chiuse senza risoluzione, la migrazione forzata ad altro operatore e l'ammissione scritta dell'errore e dei disservizi da parte della stessa Vodafone. - il ricorrente chiede che sia accertata la sussistenza del disservizio e la responsabilità di Vodafone Italia S.p.A., prendendo atto che ogni ulteriore profilo risarcitorio esula dai limiti del presente procedimento ed è riservato alla sede giudiziale competente.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore: - precisa che i tecnici hanno chiuso i ticket aperti in data 9 settembre 2025 e 9 ottobre 2025, rispettivamente, il 16 settembre 2025 e il 16 ottobre 2025, data di migrazione della Sim n. XXXXXXXX ad altro gestore (all. 1); - conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo, altresì, proposto in conciliazione congrua proposta transattiva; - rileva che l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente; - eccepisce l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom (articolo 20, comma 4, del 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, da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura), e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso; - rileva di aver riscontrato il reclamo dell'istante con apposita missiva; - eccepisce, poi, 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"; - precisa, infine, che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto; Sulla base di tutto quanto esposto, Vodafone insiste per il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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 accoglie l'eccezione sollevata dall'Operatore in merito all'inammissibilità delle richieste risarcitorie del danno ("€ 4.000 per tempo professionale perso 16 ore × € 250/h – Documentate con telefonate registrate e riprese delle telecamere nei negozi fisici comprovanti la presenza e durata; - € 575 per danno reputazionale, stress gestionale e perdita di opportunità"), in quanto escluse dalle competenze di questo Corecom, ai sensi dell'art. 20 del citato Regolamento di procedura. Va, peraltro, dato atto che l'Istante, nelle proprie repliche, chiarisce che le pretese risarcitorie, benché inserite in istanza, sono da riferire all'eventuale procedura giudiziale successiva all'esito della presente definizione. Nel merito, le richieste dell'istante possono

essere accolte solo parzialmente, per i motivi che verranno qui di seguito esposti Il caso in esame ha a oggetto la lamentata interruzione dei servizi sull'utenza mobile n. XXXXXXXX, intestata al sig. XXXX, a partire dal 4 settembre 2025, occorsa in seguito alla richiesta di passaggio di altra numerazione, sempre intestata alla parte istante, da profilo consumer a profilo business. L'erroneo inserimento della Sim XXXXXXXX nella procedura avviata per consentire tale passaggio determinava l'inutilizzabilità dei servizi già attivi sulla stessa utenza e costringeva, infine, l'istante, a chiederne la migrazione ad altro gestore. L'istante deposita, a sostegno delle proprie ragioni: copia delle sue interlocuzioni con il centro Vodafone presso cui aveva presentato la richiesta di cambio profilo e nelle quali lamenta il disservizio nei i giorni di settembre indicati in istanza; copia delle segnalazioni al servizio clienti dell'Operatore riferiti ai giorni di disservizio di ottobre indicati in istanza; la Pec con cui Vodafone ammetteva la propria responsabilità per quanto occorso e comunicava quanto segue: "Gentile Cliente, facciamo riferimento alla Sua segnalazione n. XXXXXXXXXXXX del 09/09/2025 per comunicarLe che, dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi risulta che in seguito alla richiesta di conversione della sim XXXXXXXX da utenza privata a business effettuata il 02/09/2025, il punto vendita a cui si è rivolto ha indicato erroneamente il numero XXXXXXXX, sempre a Lei intestato. In seguito a tale operazione si sono verificati una serie di disservizi sulla sim XXXXXXXX, per ovviare ai quali sono state messe in campo diverse azioni volte al ripristino del corretto funzionamento. La numerazione XXXXXXXX risulta, poi, esportata ad altro gestore in data 19 ottobre 2025. Sulla base di quanto sopra indicato, in via conciliativa e di fattiva attenzione al Cliente, Le confermiamo la nostra disponibilità al riconoscimento di un indennizzo di 150,00 euro (centocinquanta euro) iva inclusa, onnicomprensivo per ogni disagio occorso, computato secondo quanto previsto dalla Carta del Cliente Vodafone". Vodafone, per contro, sostiene di avere gestito e chiuso positivamente le segnalazioni del 9 settembre 2025 e 9 ottobre 2025, rispettivamente, il 16 settembre 2025 e il 16 ottobre 2025, data – secondo la ricostruzione dell'Operatore – di migrazione della Sim n. XXXXXXXXXXX ad altro gestore. Nulla, tuttavia, produce al fine di provare l'effettivo funzionamento del servizio a partire dalle date indicate come giorno dell'avvenuta soluzione del problema. Inoltre, dalla documentazione prodotta e contenente screenshot del sistema gestionale Vodafone relativo al trasferimento dell'utenza ad altro gestore, è indicata come data di "invio espletamento a OLO" (ossia la data di effettivo passaggio ad altro operatore) il 20 ottobre 2025, a differenza di quanto dichiarato in memoria (in cui, come già poco sopra rilevato, è indicata la data del 16 ottobre 2025) e nella PEC del 6 novembre (in cui è indicata la data del 19 ottobre 2025). Va innanzi tutto rammentato che in base all' art. 3, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Muovendo da tale principio, Agcom e i Corecom delegati hanno costantemente riconosciuto sussistere in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per inadempimento (ai sensi dell'articolo 1218 c.c.), qualora, a fronte della segnalazione dei malfunzionamento, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto nei tempi contrattualmente stabiliti o non abbia provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi, o, ancora, non abbia fornito prova circa la non imputabilità a sé dei disservizi segnalati. Nel caso in esame, risultano quali circostanze pacifiche (documentalmente provate e confermate dallo stesso Operatore) sia l'errore commesso dai dipendenti del punto vendita Vodafone sia la conseguente interruzione dei servizi sull'utenza n. XXXXXXXX. Risulta del pari provato che l'utente ha tempestivamente e reiteratamente segnalato tali interruzioni ma che la completa e definitiva ripresa della funzionalità della Sim è seguita unicamente alla migrazione della stessa verso altro gestore, completatasi in data 20 ottobre 2025. In assenza di documentazione comprovante il corretto funzionamento dei servizi dopo la gestione dei reclami del 9 settembre e del 9 ottobre 2025, e in presenza, per contro, delle documentate segnalazioni di disservizio da parte dell'utente, si ritiene di potere affermare la responsabilità di Vodafone, ai sensi dell'art. 1218 c.c., per l'interruzione dei servizi sull'utenza n. XXXXXXXX e il conseguente diritto dell'utente ad un congruo indennizzo da calcolarsi sulla base di quanto prevede l'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all'All. A alla delibera 73/11/Cons e ss. mm. e ii.). Il parametro di € 6,00 pro die previsto dalla citata disposizione andrà moltiplicato per i 20 giorni di completa interruzione per un totale di € 120,00. Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per ritardo nella migrazione. Premesso che la stessa risulta generica e non adeguatamente circostanziata, si evidenzia che l'indennizzo riconosciuto per l'interruzione dei servizi è stato computato sino alla completa ripresa della funzionalità della Sim per effetto del trasferimento ad altro gestore e copre pertanto l'eventuale ritardo nella procedura di passaggio (fattispecie per la quale, il Regolamento indennizzi prevede proprio l'applicazione del parametro indicato dal citato art. 6, comma 1): il riconoscimento di un ulteriore indennizzo implicherebbe una duplicazione del ristoro per lo stesso pregiudizio.

DETERMINA

- Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/11/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 120,00 (euro centoventi/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. L'operatore Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) è tenuto a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

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
ROBERTO SAINI