

DELIBERA N. 85/2025

**XXXXXX XXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU),
TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/749264/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/09//2025;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 28/04/2025 acquisita con protocollo n. 0105787 del 28/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Numero di telefono attivato nel maggio 2005 con contratto Telecom. Sono passata a Vodafone successivamente fino al 13 dicembre 2024. Momento in cui Vodafone mi ha disattivato la linea senza alcun preavviso".

In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste:

- I. Riassegnazione del numero.
- II. Indennizzo per l'importo complessivo di euro 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Vodafone Italia S.p.A. nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: "Vodafone evidenzia 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. Nello specifico, invero, l'odierna esponente precisa che la numerazione 099*****44 è stata inizialmente attivata sui sistemi Vodafone nel 2008, a seguito di migrazione in modalità "NP IN" inserita il 19.3.2008 ed espletata in data 2.4.2008 [...]. Successivamente, quindi, la scrivente società ha comunicato all'utente mediante nota informativa al numero 348*****27, in data 13.6.2024, in quanto cliente con offerta "single play" la disattivazione, per l'appunto, dei numeri fissi single play, nel rispetto delle forme e dei modi previsti dalla vigente normativa in materia, come da schermata anagrafica allegata di seguito [...]. Nella suddetta nota, pertanto, è stata altresì fornita la specifica delle modalità nonché dei termini per esercitare il diritto di recesso o per attivare tecnologie più avanzate e maggiormente performanti. Tuttavia, come icu oculi palese, nessuna comunicazione è mai pervenuta in tal senso da parte ricorrente. Nel caso specifico, quindi, stante l'assenza di riscontro da parte del cliente, in data 13.12.2024 il sistema ha disattivato il numero fisso 099*****44 [...]. Si pone, in ogni caso, all'attenzione dell'On.le Corecom adito che la numerazione de qua non è più nella disponibilità di Vodafone poiché cessata, in data 27.3.2025, al donor Tim (all. 1). Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. È, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione

del diritto di difesa del gestore. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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 nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Vodafone, poi, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Si 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. 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). L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. In ultima analisi 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. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve

richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si dà atto del provvedimento di archiviazione per inammissibilità della presente istanza nei confronti dell'operatore TIM S.p.A., emanato da questo Corecom in data 03.07.2025 in accoglimento della richiesta di estromissione presentata dal predetto operatore, per la seguente motivazione: "[...] in riferimento al procedimento UG/732443/2025 *"L'istante accetta la ricostruzione fattuale dell'operatore Tim spa (Telecom Italia, Kena mobile) rinunciando al prosieguo della presente controversia e/o ad azioni di risarcimento danni"*.

Tanto premesso, all'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I), deve dichiararsi cessata la materia del contendere, atteso che, dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, e in particolare dal fascicolo documentale di cui al connesso procedimento GU5 del 17/01/2025, risulta l'impossibilità tecnica, da parte dell'operatore convenuto, di riattivare la linea. Tale circostanza è stata ribadita in sede di udienza di discussione tenutasi in data 18.09.2025. Con riferimento alla richiesta sub II) si osserva quanto segue. Dall'esame documentale si evince che l'istante, con reclamo inviato tramite pec il 10 gennaio 2025, ha contestato la disattivazione della linea occorsa in data 13.12.2024 e la conseguente perdita della numerazione di cui era titolare da circa 20 anni. Di contro, Vodafone, nelle proprie memorie difensive, assume di aver comunicato, in data 13.06.2024, tramite sms sull'utenza mobile (348*****27), associata all'offerta contrattuale "single play", la disattivazione della linea fissa. Inoltre l'operatore sostiene di aver disattivato la linea in data 13.12.2024, stante l'assenza di riscontro da parte dell'istante. L'utente, nelle memorie di replica del 28.06.2025, nega l'effettiva ricezione del messaggio in questione, stigmatizzando, altresì, l'impiego di un sms quale unico canale informativo riguardante la disattivazione di un numero storico. Tanto premesso, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Del resto, anche

applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso in esame, la documentazione prodotta dall'operatore convenuto (nello specifico le schermate di sistema allegate alla memoria difensiva) non risulta sufficientemente idonea a dimostrare l'effettiva ricezione del messaggio da parte dell'istante, atteso il mancato impiego da parte del gestore di eventuali ulteriori canali informativi. Peraltro il gestore non ha fornito evidenza di alcuna eventuale norma contrattuale che preveda l'utilizzo del messaggio come canale esclusivo per comunicazioni aventi effetti permanenti e potenzialmente pregiudizievoli per l'utente. Si osserva, altresì, in via analogica rispetto al caso di specie, che per comunicazioni di minore impatto – ad esempio quelle riguardanti gli eventuali mancati pagamenti di fatture e la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione – l'ordinamento impone all'operatore l'adozione di forme di notifica più articolate e garantite, in conformità a quanto stabilito dall'art. 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160. Alla luce delle osservazioni che precedono, può riconoscersi in favore dell'istante, l'indennizzo per la perdita della numerazione, ai sensi dell'articolo 10, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento indennizzi"), calcolato come segue. Data la misura di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della linea oggetto di contestazione, di cui al predetto articolo 10 del Regolamento indennizzi, considerata la titolarità della stessa, in capo all'utente, per oltre 15 anni, l'indennizzo complessivo da corrispondersi è pari alla misura massima stabilita dalla suddetta disposizione di € 1.500,00 (millecinquecento/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 1.500,00 (millecinquecento/00), a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione, ai sensi dell'articolo 10 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, maggiorata degli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Bari, 30 settembre 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco