



CORECOM Emilia Romagna



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/750325/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone  
XXX, TIM XXX**

**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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 05/05/2025 acquisita con protocollo n. 0XXX del 05/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Vodafone XXX, di seguito Vodafone, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 05/05/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 30/04/2025), quanto segue. "In data 21.03.2024 richiedevo tramite PEC la cancellazione dal DBU dell'utenza mobile n. XXXXXX attiva su rete Vodafone (ho. mobile). In data 03.04.2024 ricevevo riscontro dal gestore tramite PEC indicandomi che la richiesta era stata gestita. In data 24.04.2024 inviavo un reclamo al gestore per segnalare che l'utenza risultava ancora presente nel DBU. In data 22.05.2024 ricevevo riscontro indicandomi che a seguito della segnalazione PagineBianche aveva provveduto alla cancellazione del numero. La segnalazione, tuttavia, si riferiva alla richiesta di cancellazione dal DBU e non solo da PagineBianche (uno dei tanti gestori che recepisce i dati dal DBU). Cancellando l'utenza solo da PagineBianche rimane comunque presente nel DBU e di conseguenza rimane pubblica sugli elenchi telefonici

degli altri gestori (es. PagineSI, InElenco ...). In data 07.03.2025 trasmettevo nuovamente reclamo per segnalare la mancata cancellazione in relazione anche all'annualità 2025. In data 28.03.2025 perveniva riscontro dal gestore nel quale mi indicava che la cancellazione era stata effettuata il 03.04.2024 e che la problematica era riconducibile a Telecom XXX, "quale gestore della pagina". La presente istanza riguarda la mancata cancellazione dal DBU dell'utenza n. XXXXXX nelle annualità 2024 e 2025." Ciò premesso, l'istante richiede: a) la corretta gestione della richiesta di cancellazione dell'utenza n. XXXXXX dal DBU; b) ai sensi dell'Art. 11 del Regolamento Indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, l'indennizzo di €200, per ogni anno di mancata rimozione dell'utenza dal DBU. Nel caso di specie si richiedono €400. In pari data, l'istante, in Piattaforma ConciliaWeb, ha poi precisato quanto segue. "In merito al riscontro pervenuto in data 28.03.25 nel quale il gestore Ho. mobile mi indicava che la cancellazione era stata effettuata il 03.04.24 e che la problematica era riconducibile a Telecom XXX, 'quale gestore della pagina', al proposito si rimanda agli orientamenti indicati dal Corecom Lombardia con Delibera 69/2022/DEF che richiamano quelli stabiliti da Delibera 14/15 Corecom Abruzzo: 'nulla ha provato di quanto concretamente fatto per soddisfare le richieste del cliente. Se è vero che gli operatori non possono inserire, di propria iniziativa, il nominativo degli utenti negli elenchi telefonici, né disporre dei dati dei clienti in assenza di una loro espressa richiesta in tal senso (così, Agcom nella delibera n. 111/12/CIR), è anche vero che la Società, nel momento in cui offre alla propria clientela la possibilità di fruire di un determinato servizio (anche gratuito), è tenuta ad assicurare tutti gli adempimenti per garantirne l'erogazione.'" In data 09/06/2025, l'istante ha depositato le seguenti memorie di replica. Premessa e responsabilità di Vodafone "Il Sig. XXX (di seguito, Istante), con la presente memoria, intende replicare punto per punto alle argomentazioni svolte da Vodafone XXX nella propria memoria difensiva. In via preliminare, si ribadisce che la responsabilità di Vodafone per il disservizio lamentato – la mancata cancellazione dell'utenza XXXXXX dagli elenchi telefonici pubblici per gli anni 2024 e 2025 – è pienamente sussistente. L'operatore convenuto aveva l'obbligo di procedere alla rimozione dei dati dell'Istante dal Data Base Unico (DBU), banca dati centralizzata dalla quale tutti gli elenchi telefonici pubblici attingono le informazioni sugli abbonati. Tale obbligo non è stato diligentemente adempiuto da Vodafone, come dimostrato dalla perdurante presenza del numero dell'Istante negli elenchi pubblici di terzi anche dopo le richieste di cancellazione. Di seguito si contestano analiticamente le difese di Vodafone, confermando la domanda di indennizzo di €400,00 formulata ai sensi dell'art. 11, comma 2, Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. 1. Sull'inosservanza dell'obbligo di cancellazione dal DBU Vodafone sostiene di aver correttamente assolto ai propri obblighi limitandosi ad inoltrare una richiesta di cancellazione a PagineBianche in data 3.4.2024. Tale assunto è contestato. Inoltrare una richiesta ad un fornitore di elenco (Italiaonline XXX, gestore del sito PagineBianche) non equivale ad eseguire la cancellazione dal DBU. L'operatore avrebbe dovuto procedere direttamente – o comunque assicurarsi – alla rimozione dei dati dell'utenza dal Data Base Unico, unica azione idonea a rimuovere il nominativo da tutti gli elenchi pubblici. Si evidenzia infatti che PagineBianche, PagineSI, InElenco e ogni altro elenco telefonico ufficiale derivano i propri dati dal DBU. Ne consegue che la mera comunicazione inviata a PagineBianche, priva di effetti risolutivi sugli altri elenchi, non integra l'adempimento richiesto dalla normativa. L'utenza dell'Istante è rimasta censita nel DBU e dunque visibile tramite altri operatori di elenco: prova ne è la presenza del numero XXXXXX negli elenchi online di terzi (es. PagineSI e InElenco) negli anni 2024 e 2025, circostanza documentata in atti. Ciò dimostra in modo oggettivo che Vodafone non ha mai effettivamente rimosso i dati dal DBU come invece avrebbe dovuto. In diritto, giova rammentare che l'operatore telefonico, nel momento in cui offre ai propri clienti un servizio relativo agli elenchi telefonici, ha l'obbligo di compiere tutti gli adempimenti necessari a garantirne il corretto funzionamento, anche se tale servizio è fornito a titolo gratuito. Come affermato in un caso analogo dal Corecom Lombardia, "la Società, nel momento in cui offre alla propria clientela la possibilità di fruire di un determinato servizio (anche gratuito), è tenuta ad assicurare tutti gli adempimenti per garantirne l'erogazione". Ne discende che Vodafone avrebbe dovuto attivarsi efficacemente per ottenere la cancellazione dal DBU, non potendo esaurire il proprio compito con un semplice inoltro di comunicazione ad altro soggetto. L'inerzia o insufficienza dell'azione posta in essere configura pertanto un inadempimento dell'obbligazione assunta verso l'utente. In base ai principi generali in materia, spettava all'operatore provare di aver adempiuto correttamente (ad esempio fornendo evidenza documentale dell'avvenuta cancellazione dal DBU); al contrario, l'Istante ha legittimamente dedotto il mancato adempimento e Vodafone non ha fornito prova contraria. Come chiarito dalla giurisprudenza di settore, una volta che l'utente alleggi l'inottemperanza, il gestore è tenuto a dimostrare l'avvenuto adempimento, e in mancanza il disservizio è imputabile all'operatore stesso. Nel caso di specie Vodafone nulla ha documentato circa la cancellazione dal DBU, limitandosi a riferire di una richiesta inviata

a terzi; si deve dunque ritenere accertato che la società convenuta non ha adempiuto all'obbligo di cancellazione, restando di ciò responsabile. 2. Sulla presenza dell'utenza negli elenchi terzi quale prova dell'omessa cancellazione Vodafone nella propria memoria non contesta che il numero dell'Istante sia rimasto presente negli elenchi di altri operatori, ma sembra attribuire tale circostanza a fattori esterni al proprio controllo. Questa linea difensiva è priva di pregio. Come anticipato, la permanenza dell'utenza nei database di terzi costituisce un riscontro in fatto dell'omessa rimozione dal DBU. Se Vodafone avesse realmente provveduto a cancellare i dati dell'Istante dalla base dati unica, nessun elenco telefonico ufficiale – che necessariamente attinge al DBU – avrebbe potuto continuare a mostrare il nominativo. Vale ricordare che per espressa previsione del Garante Privacy “è consentita la sola formazione [...] degli elenchi [...] basati sulla [...] base dati unica” (prov. 15/7/2004, cit. in Italia Oggi): ciò significa che servizi come PagineSI e InElenco possono pubblicare esclusivamente dati tratti dal DBU, e non dispongono di banche dati autonome. Dunque, rinvenire l'utenza in tali elenchi equivale a rinvenirla nel DBU medesimo. L'argomentazione di Vodafone secondo cui avrebbe “fatto il possibile” inoltrando la segnalazione a PagineBianche, ma che il nominativo sarebbe rimasto per cause a sé non imputabili, non trova riscontro nei fatti né in diritto. Anche a voler ammettere che Vodafone abbia inviato richiesta a Italiaonline (gestore di PagineBianche), tale richiesta si è rivelata inefficace, e comunque insufficiente perché non ha rimosso i dati dal DBU né dalle altre pubblicazioni. Ciò che rileva, ai fini del decidere, è l'esito sostanziale: la persistente presenza del nominativo dell'Istante negli elenchi telefonici nel 2024 e 2025 comprova il mancato adempimento dell'operatore all'obbligo di cancellazione. Inoltre, si sottolinea che la comunicazione del 3.4.2024 invocata da Vodafone non sana di per sé il disservizio. Una lettera o email inviata a un gestore di elenchi senza risultato concreto non esime l'operatore dalle proprie responsabilità. L'utenza avrebbe dovuto essere effettivamente eliminata dagli elenchi; fino a quando ciò non è avvenuto, il disservizio è continuato a prodursi in capo all'utente. La comunicazione del 3.4.2024, in assenza di un riscontro tangibile (ovvero l'effettiva cancellazione dal DBU e la scomparsa dell'utenza dagli elenchi entro tempi ragionevoli), non può essere considerata un adempimento ma al più un tentativo parziale e non risolutivo. Pertanto, lungi dal poter escludere la responsabilità di Vodafone, tale circostanza conferma semmai che l'operatore era consapevole del problema sin dall'aprile 2024 ma non ha posto in essere le azioni necessarie e sufficienti per risolverlo. 3. Sulla non delegabilità a terzi (Telecom XXX o altri) delle operazioni sul DBU Nella memoria difensiva Vodafone pare suggerire che l'onere di cancellare l'utenza dal DBU non le competerebbe direttamente, forse perché il DBU è gestito da Telecom XXX o comunque da soggetti terzi. Tale tesi è errata in diritto e va respinta. L'aggiornamento dei dati nel DBU (inserimento, modifica o cancellazione) è una prestazione che spetta esclusivamente al gestore telefonico titolare del rapporto con l'abbonato – definibile anche come gestore originario della numerazione – e non può essere delegata ad altri. La normativa di settore, del resto, prevede che in caso di cambio operatore con portabilità del numero, il nuovo gestore debba attivarsi per acquisire dall'utente le scelte relative all'inserimento negli elenchi e darvi esecuzione, senza alcuna esenzione dall'obbligo. (omissis). Nel caso in esame, dunque, Vodafone era – ed è – l'unico soggetto legittimato ad intervenire sul DBU relativamente all'utenza XXXXXX. Non rileva quale entità tecnica gestisca materialmente la banca dati (Telecom XXX o altro): agli occhi dell'utente e secondo la regolamentazione vigente, è Vodafone (in qualità di gestore telefonico dell'Istante negli anni di riferimento) che doveva curare la cancellazione. Questo è confermato anche dalla prassi: i fornitori degli elenchi telefonici pubblici (come Italiaonline per PagineBianche) non possono autonomamente rimuovere un nominativo senza istruzioni del gestore telefonico, nemmeno su richiesta diretta dell'interessato. (omissis). Ne discende che ogni tentativo di Vodafone di scaricare la responsabilità su Telecom Italia (o su presunti tempi tecnici imputabili a terzi) è del tutto infondato. L'obbligo di inserimento e cancellazione dal DBU ricade unicamente sull'operatore contrattualmente legato all'utente, il quale ne risponde in caso di inadempimento. (omissis). Conclusioni In conclusione, l'Istante chiede che il CORECOM Emilia-Romagna voglia definire la presente controversia nei seguenti termini: • Accertare e dichiarare la responsabilità di Vodafone XXX per il disservizio consistente nella mancata cancellazione dell'utenza XXXXXX dal DBU e conseguentemente dagli elenchi telefonici pubblici per gli anni 2024 e 2025; • Ordinare a Vodafone, ai sensi dell'art. 20, co. 4, All. A al Regolamento di procedura (Delibera AGCOM 203/18/CONS), di adottare senza ulteriore indugio le misure necessarie per ottemperare alla richiesta dell'Istante – provvedendo quindi alla definitiva cancellazione dei dati relativi all'utenza XXXXXX dal Data Base Unico degli abbonati; • Condannare Vodafone a corrispondere in favore dell'Istante un indennizzo di €400,00 (quattrocento/00), oppure la somma maggiore o minore ritenuta di giustizia, ai sensi e per gli effetti dell'art. 11, comma 2, Allegato A, Delibera AGCOM 347/18/CONS, per le due annualità di disservizio riscontrate; •

Disporre il pagamento, a carico dell'operatore soccombente, delle spese di procedura liquidate ai sensi dell'art. 19, comma 6, del medesimo Regolamento (Del. 203/18/CONS), nella misura ritenuta congrua (si richiede sin d'ora la liquidazione di €100,00 quale importo forfettario previsto in caso di definizione dopo tentativo obbligatorio di conciliazione).”

Vodafone, in data 09/06/2025, ha depositato la propria memoria difensiva, rilevando quanto segue. “... 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 ed in relazione alla problematica oggetto del presente procedimento. Nello specifico, invero, la scrivente società rileva di aver altresì inviato, in data 3.4.2024, il seguente riscontro all'utente, ovvero: “Gentile Cliente, facendo seguito alla Sua pec del 21.03 u.s., Le confermiamo di aver gestito la Sua richiesta di cancellazione dell'utenza XXXXXX dal DBU. Inoltre, la informiamo che la SIM XXXXXX è stata disattivata ed abbiamo predisposto sull'iban da Lei indicato, il bonifico di € 5,90 pari al costo sostenuto per l'acquisto della SIM e del credito residuo monetizzabile. Cordiali saluti. Il Team ho.mobile”. Successivamente, poi, a seguito della segnalazione del cliente, è stata effettuata una nuova verifica, la quale ha confermato che il numero XXXXXX è stato regolarmente cancellato dal DBU. Ad ogni buon conto Vodafone ha comunque provveduto ad aprire apposito ticket tecnico presso Pagine Bianche la quale ha riscontrato come segue in data 26.4.2024: “Gentile Cliente, Grazie per aver contattato Italiaonline. Abbiamo evaso con successo la tua richiesta, pertanto entro circa una settimana il cellulare XXXXXX e la scheda associata verranno eliminati dai nostri portali.” Pertanto, appurata l'avvenuta, corretta, cancellazione della numerazione de qua, in data 22.5.2024 è stato comunicato all'utente quanto di seguito espresso: “Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 24.04 u.s., La informiamo che a seguito della segnalazione, Pagine Bianche ha provveduto alla cancellazione dell'utenza. Cordiali Saluti. Silvana. Il Team ho. Mobile”. Si precisa, quindi, a tal riguardo che da maggio 2024 in poi, effettuando la ricerca con i dati del cliente su pagineSì, la numerazione XXXXXX non era più visibile. Eventuali problematiche, pertanto, come già rappresentato al cliente, sono da imputare a Tim, gestore della pagina in oggetto, in quanto la cancellazione del numero de quo è stata correttamente eseguita il 3.4.2024. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla richiesta formulata. 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. In ogni caso si pone all'attenzione dell'On.le Corecom adito che per la problematica oggetto del presente procedimento non è comunque previsto alcun indennizzo, come peraltro ribadito dalla Determina emessa dal Corecom Lombardia nel procedimento di definizione GU14/XXX/2023. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone XXX reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante, trattabili congiuntamente, risultano parzialmente accoglibili, come di seguito precisato. Si conferma, innanzitutto, l'estromissione dalla presente vertenza dell'operatore TIM XXX (inizialmente convenuto assieme a Vodafone), avvenuta in data 24/04/2025 (v. fascicolo documentale UG/XXX/2025, doc. “Archiviazione per inammissibilità/improcedibilità”) e ribadita in data 15/07/2025 (v. fascicolo documentale relativo al presente GU14, doc. “Verbale di mancato accordo”). Ciò premesso, la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art.11 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS può essere parzialmente accolta. In data 07/03/2025, l'istante inoltrava all'operatore un reclamo “in merito alla mancata rimozione dell'utenza XXXXXX dal DataBase Unico (DBU) nonostante le ripetute richieste, per il periodo che va dal secondo trimestre del 2024 fino al primo trimestre del 2025. In data 21.03.2024, ho inoltrato richiesta formale di cancellazione dell'utenza dal DBU, ricevendo riscontro in data 03.04.2024, nel quale mi veniva confermato l'avvenuto trattamento della richiesta. Tuttavia, successivi controlli hanno evidenziato che l'utenza risulta tuttora presente nel DBU. In data 24.04.2024, ho nuovamente sollecitato la rimozione dell'utenza. In risposta, in data 22.05.2024, mi avete comunicato che Pagine Bianche ha provveduto alla cancellazione del numero: “Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 24.04 u.s., La informiamo che a seguito della segnalazione, Pagine Bianche ha provveduto alla cancellazione dell'utenza. Cordiali Saluti. Silvana Il Team ho. mobile”. Tuttavia, come confermato anche da Italiaonline, la sola cancellazione da Pagine Bianche non comporta automaticamente la rimozione dal DBU, essendo necessario l'intervento diretto dell'operatore telefonico. (omissis). L'utenza allo stato attuale risulta

ancora presente nel DBU, come dimostrato, ad esempio, dalla schermata seguente (segue schermata)". Vodafone replicava in data 28/03/2025, confermando che "la cancellazione è stata effettuata in data 03.04.2024. La problematica segnalata pertanto non è imputabile ad ho. Mobile ma a Telecom XXX, quale gestore della pagina". Tuttavia, a supporto di quanto affermato, non risulta avere allegato agli atti alcuna documentazione utile, volta a confermare il reale compimento degli adempimenti di propria competenza necessari per soddisfare la richiesta ricevuta (non essendo sufficiente, a tal fine, l'avvenuta apertura di ticket tecnico presso Pagine Bianche, la cancellazione da queste ultime non comportando l'automatica rimozione dal DBU). In base a tanto, l'inadempimento dell'operatore in merito alla mancata rimozione dell'utenza XXXXXX dal DataBase Unico deve dunque ritenersi confermato. Si richiama, a tal riguardo, delibera Corecom Lombardia n. 69/2022, ove viene espressamente chiarito che: "Se è vero che gli operatori non possono inserire, di propria iniziativa, il nominativo degli utenti negli elenchi telefonici, né disporre dei dati dei clienti in assenza di una loro espressa richiesta in tal senso (così, Agcom nella delibera n. 111/12/CIR), è anche vero che la Società, nel momento in cui offre alla propria clientela la possibilità di fruire di un determinato servizio (anche gratuito), è tenuta ad assicurare tutti gli adempimenti per garantirne l'erogazione. L'operatore, dunque, pur non avendo alcuna responsabilità materiale delle utenze negli elenchi, è tenuto agli ulteriori adempimenti per soddisfare la volontà del cliente (Corecom Abruzzo, delibera n. 14/15). In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio affermato più volte nella giurisprudenza di legittimità secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte, negoziale o legale, del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento". Ciò premesso, l'accertato disservizio lamentato dall'istante, pur astrattamente riconducibile, seppure in via analogica, alla fattispecie di cui all'art. 11, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, non risulta, peraltro, quantificabile con esattezza in questa sede, non essendone, infatti, determinabile il dies a quo (la cancellazione del numero avviene, infatti, secondo tempi decisi in via esclusiva dai soggetti terzi tenuti alla stessa, in merito ai quali è ragionevole ritenere che un operatore non possa incidere in alcun modo) e, dunque, in conseguenza di ciò, neppure il preciso arco temporale indennizzabile. Valutate tutte le circostanze del caso (ovvero, in particolare: verificarsi del disservizio a partire da data incerta; riconducibilità solo in via analogica della situazione in esame alla fattispecie prevista dal Regolamento indennizzi all'art. 11), può dunque farsi ricorso al principio di equità di cui all'art. 13, comma 7, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, e riconoscere all'istante, a titolo di indennizzo per il disservizio patito, un importo pari ad euro 50,00 (cinquanta/00). Si evidenzia, a tal riguardo, che le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, espressamente disponevano, tra l'altro, che "... ove necessario e possibile, la pronuncia potrà essere adottata anche in applicazione di principi di equità, adeguatamente motivati". Infine, stante quanto emerso, si sollecita Vodafone ad attivarsi nuovamente, assumendo ogni iniziativa utile (rientrante nelle proprie competenze), affinché la richiesta di cancellazione dell'utenza XXXXXX dal DBU (ad oggi, risultante ancora presente, v. schermata riportata nel reclamo del 07/03/2025, non oggetto di contestazione da parte dell'operatore) sia resa effettiva.

#### DETERMINA

- Vodafone XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/05/2025, è tenuta a
1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa.
  2. XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo equitativo di euro 50,00 (cinquanta/00), ai sensi dell'art. 11, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (applicato analogicamente).
  3. Vodafone XXX, inoltre, è tenuta ad assumere ogni iniziativa utile affinché la richiesta di cancellazione dell'utenza XXXXXX dal DBU sia resa effettiva.
  4. Vodafone XXX, infine, è tenuta ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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  
GINO PASSARINI