

DETERMINA Fascicolo n. GU14/788778/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 1Mobile 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 04/11/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 04/11/2025

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 1Mobile XXX, di seguito 1Mobile, dichiarando, nel doc. "Memorie parte istante" cui rimanda l'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 04/11/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 31/10/2025), quanto segue. "In data 07/03/2025 l'istante trasmetteva a 1Mobile XXX una richiesta formale di cancellazione dell'utenza n. XXXXXX dal Data Base Unico (DBU), ovvero dagli elenchi telefonici pubblici. In data 12/03/2025 l'operatore riscontrava la richiesta, comunicando di aver provveduto alla rimozione del numero dal DBU conformemente a quanto richiesto. Tuttavia, verificato successivamente che il numero risultava ancora presente negli elenchi pubblici, l'istante in data 17/04/2025 inviava un reclamo scritto (a mezzo PEC) contestando la mancata cancellazione. L'operatore rispondeva in data 18/04/2025 limitandosi a ribadire che la richiesta era stata "gestita" il 12/03/2025. Nonostante tale risposta, alla data del 30/09/2025 l'utenza risultava ancora pubblicamente presente online, come da prove acquisite agli atti. Persistendo il disservizio e venendo meno ulteriori riscontri da parte dell'operatore (malgrado i solleciti telefonici effettuati dall'utente), l'istante attivava la procedura di

conciliazione sulla piattaforma ConciliaWeb in data 30/09/2025. Il tentativo di conciliazione si concludeva con verbale di mancato accordo. L'istante ha quindi introdotto la presente fase di definizione della controversia, onde ottenere una decisione dell'Autorità sulla vicenda. Osservazioni Di seguito si svolgono le osservazioni dell'istante sui punti controversi emersi, anche in replica alla memoria difensiva depositata dall'operatore nell'ambito della precedente procedura di conciliazione: 1. Irrilevanza delle controversie pregresse e carattere autonomo della presente istanza. In apertura della propria memoria difensiva, l'operatore ha inserito un preambolo volto a descrivere i rapporti pregressi con l'istante, arrivando ad adombrare "evidenti comportamenti opportunistici" da parte di quest'ultimo. Si riferisce, in particolare, a un asserito utilizzo anomalo di più SIM card (nove attivazioni dal 2021) finalizzato ad avviare contenziosi per ottenere indennizzi, nonché al fatto che la SIM oggetto del presente procedimento, attivata il 04/01/2025 con una ricarica di €5, non sarebbe mai stata effettivamente utilizzata per traffico telefonico. Tali affermazioni risultano del tutto estranee al thema decidendum della presente controversia e appaiono volte unicamente a screditare l'istante, distogliendo l'attenzione dal merito del caso. Si osserva che il richiamo a eventuali pregresse controversie (peraltro non documentate nei dettagli e avulse dal contesto attuale) non può in alcun modo costituire pregiudizio per la valutazione autonoma dell'odierna istanza. Ogni procedimento conciliativo o definitorio si fonda sui propri specifici fatti e circostanze; ammettere considerazioni su supposti "precedenti" dell'utente equivarrebbe a introdurre un elemento di giudizio soggettivo e arbitrario, contrario ai principi di imparzialità. In altri termini, la condotta dell'operatore nel caso in esame va valutata oggettivamente, a prescindere da chi sia l'utente o da eventuali trascorsi contenziosi. Si rileva semmai che l'operatore, anziché fornire solide giustificazioni sul merito, abbia preferito introdurre insinuazioni sulla persona dell'istante: ciò è sintomatico di una linea difensiva debole e non pertinente. Si respinge con fermezza, dunque, ogni tentativo di delegittimare l'istante tramite riferimenti a vicende estranee al presente procedimento, ribadendo che esse sono del tutto irrilevanti ai fini del decidere. 2. Responsabilità di 1Mobile nella mancata cancellazione dal DBU. L'operatore, nella sua memoria, sostiene di aver adempiuto diligentemente alla cancellazione richiesta, avendo inserito nel DBU la cessazione dell'utenza in data 12/03/2025. Di conseguenza, 1Mobile nega ogni propria responsabilità per il fatto che il numero dell'istante sia rimasto visibile negli elenchi pubblici dopo tale data, attribuendo la colpa esclusivamente ai gestori terzi dei servizi di elenco (es. Pagine Gialle, ecc.) che non avrebbero aggiornato i dati. In particolare, la difesa afferma che se i vari gestori dei servizi "non provvedono all'aggiornamento di quanto pubblicano in internet, non abbiamo strumenti per obbligarli", definendo "irragionevole e impraticabile" pretendere che l'operatore controlli l'esito dell'aggiornamento presso tali soggetti. Sulla scorta di ciò, 1Mobile "rigetta in toto l'accusa di mancata rimozione", rimarcando la differenza tra il DBU (in cui gli operatori effettuano le pubblicazioni/cancellazioni) e i servizi informativi che attingono al DBU per pubblicare i dati online. Questa impostazione è fermamente contestata dall'istante perché infondata in fatto e in diritto. Anzitutto, si rileva come a tutt'oggi l'operatore non abbia fornito all'utente alcuna evidenza concreta dell'avvenuta cancellazione: nelle comunicazioni intercorse si è limitato ad affermare di aver "gestito" la richiesta, senza però esibire ad esempio un estratto del DBU o conferma ufficiale da parte del gestore della banca dati. In base ai principi generali sull'onere della prova, richiamati anche dalla giurisprudenza di legittimità e dalle decisioni dell'Autorità, spetta al debitore (operatore) provare di aver adempiuto alla propria obbligazione, una volta che il creditore (utente) abbia allegato la circostanza dell'inadempimento. Nel caso di specie, l'istante ha chiaramente lamentato la mancata cancellazione e documentato che il proprio numero continuava ad apparire negli elenchi; sarebbe quindi onere di 1Mobile dimostrare di aver effettivamente eseguito quanto dovuto, onere che non risulta affatto assolto. Si osservi anzi che l'operatore non ha prodotto alcuna prova tangibile agli atti a supporto delle proprie affermazioni: né in sede di risposta al reclamo, né in sede di memoria difensiva risulta agli atti una certificazione dell'avvenuto aggiornamento del DBU riconducibile all'utenza in oggetto. Al contrario, la permanenza del numero nei database pubblici per oltre sei mesi dopo la data in cui l'operatore dichiara di aver eseguito la cancellazione costituisce un forte riscontro dell'inadempimento. Se la cancellazione fosse avvenuta correttamente e tempestivamente, il nominativo dell'istante non sarebbe più dovuto comparire negli elenchi già da tempo. Sotto il profilo giuridico-regolamentare, la tesi di 1Mobile per cui il suo compito si esaurirebbe con l'inserimento di un flag di cancellazione nel DBU, senza alcuna ulteriore responsabilità sull'effettiva attuazione della volontà dell'utente, è nettamente smentita dai principi vigenti in materia. Giova rammentare quanto chiarito da questa stessa Autorità in casi analoghi: l'operatore, nel momento in cui offre alla propria clientela un servizio (anche gratuito) di inserimento o cancellazione dagli elenchi, è tenuto ad assicurare tutti gli adempimenti necessari a garantirne l'erogazione effettiva (cfr. Corecom Lombardia Delibera 69/2022/DEF). Sebbene sia vero che

l'operatore telefonico non possa inserire o rimuovere motu proprio nominativi negli elenchi pubblici senza una richiesta espressa, è altrettanto vero che, ricevuta tale richiesta, egli ha l'obbligo di attivarsi affinché essa sia portata a compimento in modo soddisfacente per l'utente. Come affermato in sede di Corecom Lombardia, "l'operatore, pur non avendo alcuna responsabilità materiale delle utenze negli elenchi, è tenuto agli ulteriori adempimenti per soddisfare la volontà del cliente". Ciò significa che l'operatore non può limitarsi a un adempimento meramente formale (inserire un'informazione nel DBU) e poi disinteressarsi dell'esito concreto, scaricando l'utente ad altri enti. Al contrario, grava sull'operatore un dovere di cura e coordinamento: se l'aggiornamento presso i gestori terzi tarda o si blocca, sarà compito dell'operatore sollecitare tali gestori o verificare le cause del ritardo, fornendo adeguato riscontro al cliente. Niente di tutto questo è stato fatto da 1Mobile nel caso in esame. L'operatore si è trincerato dietro la formula "non abbiamo strumenti per obbligarli", quasi a suggerire che nulla più gli competesse: un comportamento siffatto è contrario non solo alle aspettative di diligenza professionale ex art. 1176 c.c., ma anche alle deliberazioni AGCOM in materia di diritti dell'utenza, che esigono dagli operatori un ruolo proattivo nel garantire i servizi promessi. In conclusione, si chiede all'Autorità di dichiarare accertato l'inadempimento di 1Mobile in merito alla mancata effettiva cancellazione dell'utenza dal DBU. La pretesa dell'operatore di aver adempiuto ai propri doveri è smentita dai fatti e dalla normativa: l'utenza dell'istante è rimasta - ed è tuttora - indebitamente presente negli elenchi pubblici per un arco temporale inaccettabile, violando il diritto dell'utente alla riservatezza dei propri dati e alle corrette modalità di trattamento degli stessi.

1. Condotta dilatoria dell'operatore e diritto dell'istante all'indennizzo. Dalla sequenza dei fatti emerge con evidenza una condotta dilatoria e auto-assolutoria da parte di 1Mobile. Invece di porre rimedio con sollecitudine al disservizio segnalato, l'operatore ha risposto alle comunicazioni dell'utente con formule di stile che lo sollevavano da ogni responsabilità, senza attivare alcuna azione concreta risolutiva. Già nella prima risposta del 12/03/2025 - inviata poche ore dopo la richiesta di cancellazione - 1Mobile si limitava ad informare l'utente che la richiesta era stata presa in carico, aggiungendo però contestualmente che la "non pubblicazione" sarebbe divenuta effettiva solo dopo non meglio precisati "tempi tecnici" e l'aggiornamento da parte dei gestori terzi, "per il quale non siamo in alcun modo responsabili". In sostanza, sin dal principio l'operatore ha adottato un atteggiamento passivo: ha comunicato di aver eseguito una procedura interna e ha invitato l'utente ad aspettare indefinitamente, declinando ogni ulteriore obbligo di verifica. La successiva risposta del 18/04/2025 è stata del medesimo tenore, segno che l'operatore non intendeva in alcun modo farsi carico di assicurare l'esito positivo dell'operazione richiesta, né mostrava apertura a riconoscere le proprie carenze. Tale condotta ha costretto l'istante a intraprendere l'intera trafila dei rimedi disponibili (reclamo, conciliazione, definizione) per vedere riconosciuti i propri diritti, con un evidente aggravio di tempi e risorse sia per l'utente sia per il sistema di risoluzione delle controversie. L'atteggiamento auto-indulgente di 1Mobile - che si autoassolve da ogni colpa e addirittura, nella memoria difensiva, accusa l'utente di essere in malafede - è censurabile e contrario ai doveri di buona fede e correttezza che devono improntare i rapporti con l'utenza, a maggior ragione in un settore regolato come quello delle comunicazioni elettroniche. Da ultimo, per quanto concerne il diritto all'indennizzo economico, l'istante ribadisce fermamente la propria richiesta di vedersi riconosciuta la somma di €200,00, in quanto prevista dalla normativa di settore per casi della natura di quello in oggetto. Ai sensi dell'art. 11 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS), infatti, "l'omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici" e l'"omesso aggiornamento [dell'elenco] in caso di giustificata richiesta dell'interessato" comportano un indennizzo forfettario pari a euro 200,00 per ogni anno di disservizio. Tale indennizzo ha natura di ristoro automatico e prescinde dalla prova di un danno specifico, essendo sufficiente la sussistenza del disservizio in sé. Nel caso di specie, è incontestabile che dal 07/03/2025 (data della richiesta di cancellazione) al 04/11/2025 almeno (data della scrittura della presente memoria) l'utenza dell'istante è rimasta indicata indebitamente negli elenchi. Pertanto, è dovuto l'indennizzo pari a €200,00 per l'anno 2025, importo che rientra nei parametri fissati dall'Autorità. Si evidenzia che l'operatore, nella sua risposta al reclamo e nella memoria, ha negato qualsiasi addebito compensativo, ritenendo di non aver commesso violazioni. Al contrario, dall'analisi svolta risulta palese la violazione e, conseguentemente, l'obbligo di indennizzare l'utente per il disagio arrecato. L'indennizzo richiesto di €200,00 non costituisce alcun arricchimento indebito, bensì l'applicazione puntuale di una misura compensativa prevista espressamente dalla regolamentazione vigente a tutela dell'utenza.

Conclusioni e richieste Alla luce di tutto quanto sopra esposto, l'istante confida nell'autorevole intervento di Codesta Autorità e formula le seguenti conclusioni: 1. Accertare e dichiarare che 1Mobile XXX ha violato i propri obblighi nei confronti dell'istante, omettendo di assicurare la tempestiva ed effettiva cancellazione dell'utenza n. XXXXXX dal Data Base Unico degli abbonati,

nonostante la regolare richiesta presentata in data 07/03/2025; 2. Ordinare all'operatore convenuto di adottare senza ulteriore indugio ogni azione necessaria a completare la cancellazione dell'utenza suddetta dal DBU e dagli elenchi telefonici pubblici, dandone pronta evidenza all'Autorità e comunicazione all'istante; 3. Disporre in favore dell'istante il riconoscimento dell'indennizzo pari a €200,00 (duecento/00), ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, relativamente all'anno 2025 in cui si è protratto il disservizio; 4. Adottare ogni ulteriore provvedimento ritenuto opportuno e proporzionato, incluso l'eventuale richiamo all'operatore ad attenersi per il futuro a condotte pienamente conformi alla normativa a tutela degli utenti, onde prevenire il ripetersi di analoghe inadempienze." Con memoria depositata agli atti in data 20/01/2026, parte istante replica a quanto dedotto, in pari data, da parte resistente. Essa deve tuttavia considerarsi irricevibile poiché successiva allo scadere del termine di cui all'art. 16 dell'allegato B alla delibera 194/23/CONS e, comunque, relativa a memoria dell'operatore dichiarata, anch'essa, irricevibile per lo stesso motivo (v. quanto sotto riportato).

L'operatore 1Mobile eccepisce quanto segue (v. memoria depositata in data 30/10/2025 nel fascicolo documentale relativo ad UG/XXX/2025; la memoria e gli allegati depositati in data 20/01/2026 nel fascicolo documentale relativo al presente GU14 devono invece considerarsi irricevibili poiché successivi allo scadere del termine di cui all'art. 16 dell'allegato B alla delibera 194/23/CONS). "Il Sig. XXX, dal 2021 a oggi ha attivato 9 nostre SIM (Allegato 1), utilizzandole più che per usufruire dei nostri servizi di telecomunicazioni, come strumenti per avviare contenziosi finalizzati all'ottenimento di indennizzi (Allegato 2). Venendo alla numerazione oggetto del ricorso, reputo necessario segnalare, che la numerazione XXXXXX veniva attivata in data 04/01/2025, con una contestuale ricarica di 5€, e da quel momento non veniva più ricaricata, andando in credito negativo dal 04/02/2025 e non potendo così utilizzare nessuno dei nostri servizi di telecomunicazione in uscita (Allegato 3). Si consideri che la SIM in questione non ha mai effettuato, e ricevuto, alcun evento di traffico anche quando avrebbe potuto farlo. Vero, e documentato quanto sopraindicato, vengo alla contestazione contingente. Per la richiesta di cancellazione, come documentato dalle stesse PEC depositate dall'Istante, 1Mobile si è fatta parte diligente procedendone alla cancellazione nel DBU in data 12/03/2025, tant'è che lo stato passò in cessazione definitiva. Come già comunicato dal nostro Servizio Clienti lo scorso 18/04/2025, se i vari Gestori dei Servizi non provvedono all'aggiornamento di quanto pubblicano in internet, non abbiamo strumenti per obbligarli. Il nostro compito, a fronte di richiesta del cliente, è quello di pubblicare/cancellare nel DBU la numerazione indicata dal Cliente; il richiedere che un Operatore controlli che qualsiasi Gestori dei Servizi in Rete recepisca tali aggiornamenti risulta irragionevole e impraticabile. Concludo, quindi, rigettando in toto l'accusa di mancata rimozione della numerazione nel DBU, spiegando per l'ennesima volta all'Istante, che un conto è il DBU dove gli operatori di telefonia procedono con pubblicazioni/cancellazioni, altra cosa sono i Gestori dei Servizi che accedono al DBU e che pubblicano nel web. A riprova di quanto qui indicato, e che il comportamento diligente dell'Operatore si concretizzi nella verifica che nel DBU sia avvenuta correttamente l'inserimento/cancellazione, condivido le verifiche effettuate direttamente da AGCOM nel dicembre del 2023 (prot.n. 0309261 del 01/12/2023 – AGCOM), a fronte di una segnalazione dello stesso Istante per l'inserimento nel DBU di un suo numero da parte di 1Mobile, e che AGCOM ha ritenuto corrette ai fini del rispetto della normativa in essere (Allegato 4 e 5)."

In via preliminare, l'istante ha chiesto lo stralcio della memoria dell'operatore e dei documenti ad essa allegata ai fini della decisione della presente controversia poiché tardivi, in quanto depositati dopo i quarantacinque giorni dall'avvio della procedura di definizione e, quindi, oltre il termine regolamentare indicato dall'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (Regolamento di procedura). Tale eccezione, sollevata dall'istante, viene accolta, pertanto la memoria e relativa documentazione (allegati "Schermate Interfaccia DBU" e "Estrazione_UM_202510_2025XXX_1_1") depositate dall'operatore in data 20/01/2026 non verranno considerate in questa sede (come peraltro già rilevato in precedenza). Verrà invece considerata la memoria e relativa documentazione (Allegati 1-5) depositate dall'operatore in data 30/10/2025 in sede di prodromico tentativo di conciliazione (UG/XXX/2025). Tutto ciò premesso, le richieste avanzate dall'istante, trattabili congiuntamente, risultano parzialmente accoglibili. Rispetto alla fattispecie in esame, si ritiene non sussistano le condizioni previste per il riconoscimento di indennizzi (richiesta sub 3), cui risultano collegate le richieste sub 1) e sub 4)) poiché, in effetti, non è prevista alcuna forma di ristoro per la fattispecie di mancato inserimento/cancellazione dei dati nel DBU (Database Unico che raccoglie i numeri telefonici e i dati dei clienti di tutti gli operatori per gli elenchi telefonici), essendo l'art. 11 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/

CONS (Regolamento indennizzi) riferibile, a stretto rigore, esclusivamente agli elenchi di cui all'art. 55 del codice delle comunicazioni elettroniche (elenchi telefonici pubblici) (v. Corecom Lombardia, delibera 19/2025/ DEF). Preme, inoltre, rilevare come l'istante non abbia mai manifestato alcun interesse riguardo ad un reale e concreto utilizzo della numerazione oggetto di vertenza. Tale circostanza si ricava da quanto riferito in memoria dall'operatore (in assenza di repliche al riguardo), ovvero che "la numerazione XXXXXX veniva attivata in data 04/01/2025, con una contestuale ricarica di 5€, e da quel momento non veniva più ricaricata, andando in credito negativo dal 04/02/2025 e non potendo così utilizzare nessuno dei nostri servizi di telecomunicazione in uscita. Si consideri che la SIM in questione non ha mai effettuato, e ricevuto, alcun evento di traffico anche quando avrebbe potuto farlo". La richiesta sub 2) risulta accoglibile. Ove ad oggi, così come riferito dall'istante, l'utenza n. XXXXXX risulti effettivamente ancora presente all'interno del DBU, si invita l'operatore a voler procedere alla richiesta cancellazione della stessa.

DETERMINA

- 1Mobile XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 04/11/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di 1Mobile XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. 1Mobile XXX, ove, ad oggi, non vi abbia ancora provveduto, è tenuta alla cancellazione dell'utenza n. XXXXXX dal Data Base Unico degli abbonati, come da richiesta presentata in data 07/03/2025. 3. 1Mobile XXX è tenuta, inoltre, 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