

DELIBERA n°_28_

**XXXX XXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/821075/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 03/08/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 156/A1/S.G. del 01 luglio 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo sottoscritto in data 26 giugno 2026, con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza del sig. XXXX XXXX del 11/03/2026 acquisita con protocollo n. 0094474 del 11/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo *istante o utente/cliente*, con la presente procedura ha lamentato alla Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) per l’utenza telefonica XXXXXXXX di tipo privato, la perdita di detta numerazione.

Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato di aver erroneamente fatto, la disdetta del numero tramite l’aria clienti web. Il giorno dopo, di aver chiamato il servizio clienti e di aver avuto assicurazione che il numero sarebbe stato recuperato entro 30 giorni, ma ciò non è avvenuto.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

- 1) il recupero del numero;
- 2) un indennizzo per il mancato profitto, in quanto l’utenza era utilizza per

lavoro.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile – Teletu), di seguito solo *Fastweb*, società e/o operatore nella memoria ritualmente depositata, ha argomentato in sintesi, quanto di seguito. In modo preliminare la società telefonica ha impugnato e contestato le richieste fatte dall'utente, in quanto infondate. Mentre in riferimento al disservizio lamentato dall'istante quale "*perdita della numerazione*" ha argomentato, che in linea generale, una qualvolta l'operatore telefonico riceve una disdetta c.d. "secca" del contratto, ha l'obbligo di mantenere in latenza la numerazione cessata per soli trenta giorni per poi restituirla all'operatore *donor* (l'operatore che ha generato la risorsa numerica). Ciò al fine di permettere al cliente che ha chiesto la cessazione dell'utenza, nel lasso di tempo sopra meglio indicato, di poter richiedere una nuova contrattualizzazione al fine proprio di recuperare la numerazione che ha cessato. Ebbene, nel caso in questione, è risultato che l'istante nella data del 10/10/2024 è stato attivato da Fastweb con *port in* da altro operatore (Vodafone) e che in data 11/10/2025 lo stesso, ha chiesto autonomamente la cessazione del numero tramite l'area clienti web di Fastweb. La società, proseguendo, ha altresì dichiarato che l'istante, dalla data della richiesta di cessazione (11/10/2025) non ha mai più preso contatti con Fastweb se non nel mese di febbraio, dapprima tramite il call-center e poi attivando presso il Corecom la procedura d'urgenza prevista dall'art.5 del Regolamento, quando la numerazione *de qua*, era già stata restituita dalla scrivente al *donor*. L'operatore ha pertanto chiesto, in questa sede, l'acquisizione d'ufficio del correlato fascicolo del procedimento d'urgenza GU5/814/903/2026. Proseguendo, la società, attese le motivazioni fin qui argomentate ha dichiarato che alcuna colpa è ascrivibile alla stessa ed ha di conseguenza respinto la richiesta di riattivazione del numero fatta dal cliente in quanto non più attuabile, nonché la richiesta di risarcimento dei danni, in quanto non demandabile al Corecom adito. Ha evidenziato altresì, che il contratto a suo tempo sottoscritto dall'istante, come da probante documentazione agli atti versata, è di tipo residenziale e non di tipo business (lavorativo), circostanza quest'ultima che non permette al proponente di vantare, né in questa sede né in altra sede, alcuna pretesa economica per gli ipotetici danni patrimoniali ricaduti sulla sua sfera lavorativa/professionale anzi ha sottolineato, nel qual caso, l'uso improprio ed evidente che l'utente ha fatto dell'utilizzo dell'utenza telefonica in questione. In conclusione dello scritto difensivo, ha pertanto chiesto al Corecom, il rigetto integrale dell'istanza presentata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito descritte. In via preliminare, va innanzi tutto accolta l'eccezione sollevata dall'operatore in merito alla richiesta di risarcimento del danno. Infatti, per espressa previsione dell'art. 20, del Regolamento di procedura approvato con delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, il Corecom, con il provvedimento che definisce la controversia, può ordinare

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”*, restando salva *“la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”*. Pertanto, la richiesta di risarcimento del danno formulata dall'utente e di cui al punto 2) è inammissibile in questa sede. Con la presente procedura l'istante ha chiesto la riattivazione della sim **XXXXXXXX** mentre l'operatore ha asserito la non fattibilità della richiesta considerato il lungo lasso di tempo intercorso tra la richiesta di cessazione dell'utenza e la nuova richiesta fatta. In *primis*, è doveroso significare che l'istanza è risultata eccessivamente scarna, non circostanziata e priva della documentazione che doveva essere prodotta invece in questa sede, a supporto e chiarimento delle pretese fatte. Si evidenzia altresì che alcun reclamo scritto è stato prodotto agli atti né risultano indicati, quelli eventualmente fatti, al call-center dell'operatore. Ed ancora, che l'istante in relazione alla numerazione dedotta in controversia aveva sottoscritto con la Fastweb un contratto di abbonamento per utenza privata e non business come da probante documentazione agli atti versata. Premesso quanto sopra ed al fine di aver un completo quadro della situazione prospettata da ambo le parti, si è proceduto ad acquisire agli atti il fascicolo il procedimento GU5/814/903/2026 instaurato dall'istante ai sensi dell'art.5 del Regolamento, dalla cui disanima è emerso quanto di seguito. In data 19/02/2026 l'istante ha presentato al Corecom l'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti di Fastweb ed in pari data l'operatore ha dichiarato testualmente *“infattibilità”* della richiesta fatta con la seguente causale *“numerazione tornata al Donor”*. Nel contempo, ha depositato agli atti del pertinente fascicolo GU5 la specifica e dettagliata documentazione tecnica nella quale ha riportato testualmente *“Sim disattivata il 22 ottobre 2025. Il cliente non ha chiamato nei successivi 30 giorni, utili per il recupero della numerazione. Son passati 4 mesi e la numerazione non è più recuperabile. Tra l'altro la numerazione è tornata al Gestore Proprietario della numerazione (Telecom Italia S.p.A. - TIM)”*. L'operatore nella successiva data del 26/02/2026, ha chiesto l'archiviazione del procedimento *de quo* ed il Corecom in pari data (26/02/2026) *“ritenuto che sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite non ricorrano i presupposti per l'adozione del richiesto provvedimento, in quanto preso atto di quanto riferito dall'operatore relativamente alla non recuperabilità della numerazione oggetto della richiesta di provvedimento temporaneo, non sussistono i presupposti per formulare la richiesta di provvedimento riconducibili alle previsioni di cui all'art. 5 dell'Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS di cui al vigente Regolamento di procedura”*, ha disposto il Provvedimento di Rigetto n. GU5/814903/2026. In ragione di quanto sopra rappresentato ed agli atti del fascicolo documentato, è risultato nei fatti che l'utente, così come dichiarato dall'operatore e non contestato né eccepito dall'istante, nella data dell' 11/10/2025 ha chiesto la cessazione del numero **XXXXXXXX** tramite l'area privata web di Fastweb, e da tale data non si è curato di interfacciarsi né di richiedere, sia a mezzo call-center che con missiva, alcunché alla società resistente. E' risultato altresì, che l'istante solo in data 19/02/2026, ovvero dopo un lungo lasso di tempo (quattro mesi), ha dapprima contattato Fastweb ed in pari data ha instaurato la

prodromica istanza conciliativa e contestualmente ha chiesto l'adozione del provvedimento d'urgenza nei confronti dell'operatore. Quest'ultimo, così come dichiarato nel proprio scritto e non contestato dall'istante, si è attenuto alla richiesta fatta dall'istante, ovvero ha eseguito la cessazione del contratto di abbonamento della sim **XXXXXXXXXX**. Infatti, secondo normativa di Agcom (Delibera Agcom n.8/15/CIR) se l'utente richiede la cessazione secca del contratto, come nel caso in questione, manifesta in modo esplicito la volontà di rinunciare alla risorsa telefonica e sciogliere il legame con l'operatore. La Fastweb ha poi tenuto il numero sui propri sistemi per il tempo indicato dalla normativa Agcom e poi ha restituito (è obbligato) la risorsa telefonica in discussione al *Donor* in questo caso *TIM* - "*Return To Donor*" - , considerato per come dichiarato e documentato da Fastweb che la numerazione **XXXXXXXXXX** era originariamente di quest'ultimo. Per quanto sopra rappresentato ed ad agli atti del fascicolo documentato, non si evidenziano passività a carico di Fastweb e di conseguenza la richiesta formulata dall'istante e di cui al punto 1) è rigettata.

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza del sig. **XXXX XXXX**, in relazione all'utenza mobile **XXXXXXXXXX**, nei confronti della Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo 03/08/2026

IL PRESIDENTE