

DELIBERA N. 38/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D.S.F.O./FASTWEB S.P.A./SKY ITALIA S.R.L. (GU14/534021/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 settembre 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 “*Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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;

VISTA l’istanza dell’utente D.S.F.O. del 23 giugno 2022, trasferita per competenza ad Agcom in data 16 luglio 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza n. 0110200xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, nel mese di dicembre 2021, ha aderito ad una proposta contrattuale dell'operatore Sky Italia S.r.l. avente ad oggetto l'attivazione dei servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia previa portabilità del numero da Fastweb S.p.A.;

b. *«dopo aver aderito all'offerta prospettata, riceveva la visita di un tecnico all'uopo incaricato, che provvedeva ad attivare il servizio, installando il nuovo modem e rimuovendo quello in uso con il vecchio Gestore»;*

a. tuttavia, l'istante constatava che dopo il passaggio dell'utenza telefonica dedotta in controversia verso l'operatore Recipient Sky Italia S.r.l., espletato il 30/12/2021, Fastweb S.p.A. non aveva interrotto il ciclo di fatturazione.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. *«immediata interruzione del rapporto contrattuale ancora in essere con Fastweb S.p.A.»;*
- ii. *«rimborso degli importi illegittimamente addebitati e non dovuti»;*
- iii. *«storno dell'intera esposizione debitoria sino alla chiusura del ciclo di fatturazione»;*
- iv. *«indennizzi per le violazioni denunciate: € 1.880,00».*

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che *«a Fastweb non è stata inoltrata alcuna richiesta di migrazione/NPP del numero 0110200xxx».*

In particolare, in riferimento alla linea telefonica di cui trattasi, l'utente ha inviato disdetta in data 19/04/2022 e in data 27/05/2022 il contratto è stato disattivato; pertanto, le fatture contestate risultano tutte legittimamente emesse.

In conclusione, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente nei propri confronti.

Sky Italia S.r.l., nelle proprie memorie ha dichiarato che *«la Sig.ra D. ha sottoscritto un contratto di abbonamento n. 549611xxx ai servizi Sky Wifi in data 17/12/2021 (migrazione dati + voce + NP scenario FTTC – FTTC), regolarmente attivato in data 30/12/2021».* In data 30/12/2021 è stato quindi attivato il contratto ed anche la portabilità del numero 0110200xxx è stata completata.

L'operatore, in ogni caso, ha concluso un accordo in udienza con l'utente e, per l'effetto, è estromesso dalla procedura.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Premesso che non risulta depositata nel fascicolo documentazione alcuna comprovante l'effettivo espletamento del passaggio della numerazione di cui si discute da Fastweb S.p.A. *Donating* a Sky S.r.l. *Recipient*, la dichiarazione resa da Fastweb S.p.A. in memorie, secondo cui «*a Fastweb non è stata inoltrata alcuna richiesta di migrazione/NPP del numero 0110200xxx*», non trova smentita *per tabulas*. Di contro, atteso che Sky Italia S.r.l. non ha ritenuto di fornire riscontro alcuno alla richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, non può ritenersi espletato il passaggio del numero su rete Sky Italia S.r.l. nel mese di dicembre 2021.

In considerazione di quanto sopra esposto, sarebbe quindi la fatturazione di Sky Italia S.r.l. da ritenere indebita; tuttavia, avendo l'operatore concluso un accordo transattivo con l'utente, è estromesso dal procedimento.

Nel merito delle singole richieste, giova precisare che la richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta già soddisfatta, avendo Fastweb S.p.A. risolto il rapporto contrattuale con l'utente in data 27/05/2022, per effetto della disdetta del 19/04/2022; mentre le richieste dell'istante di cui ai punti ii., iii. e iv. non possono essere accolte nei confronti di Fastweb S.p.A. al quale, nel caso di specie, non è addebitabile alcuna violazione.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria , relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente D.S.F.O. nei confronti di Fastweb S.p.A. e Sky Italia S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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.

Roma, 10 settembre 2025

IL PRESIDENTE f.f.
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella

