

DELIBERA N.5/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L.S./FASTWEB S.P.A.
(GU14/757188/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 gennaio 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*”;

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 modificato 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 L.S. del 5 giugno 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 0809647xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 12/05/2023 *«avevo sottoscritto con Vodafone il voucher statale della mia linea aziendale numero 0809647xxx»;*

b. *«in data 21/08/2023 sono stato contattato da un business partner Fastweb che mi ha proposto una tariffa vantaggiosa per la linea fissa e mobile; in tale circostanza ho comunicato per l'appunto, che fossi già sotto voucher statale e che avrei voluto più chiarimenti per la migrazione onde avere problemi burocratici, in merito a ciò lo stesso operatore mi aveva rassicurato che non ci sarebbero stati problemi con la migrazione del voucher statale»;*

c. quindi, in adesione alla proposta commerciale telefonica, in data 29/05/2024 l'istante ha sottoscritto digitalmente il contratto, inviando anche i documenti di identità e la visura C.C.I.A.A. tramite *whatsapp*;

d. successivamente, Fastweb S.p.A. ha rappresentato all'utente che aveva sottoscritto un nuovo contratto con il loro operatore *«senza migrazione del mio numero aziendale e del voucher statale non vi era traccia»;*

e. in conclusione, Fastweb S.p.A. ha attivato un nuovo numero telefonico (0809647xxx), mentre Vodafone Italia S.p.A. prosegue gli addebiti in riferimento al numero storico dell'istante.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per omessa portabilità;
- ii. *«voucher statale»;*
- iii. la corresponsione di *«indennizzi per la mancata migrazione del numero storico aziendale con relativo voucher statale»;*
- iv. *«annullamento dei pagamenti già effettuati a partire dalla data del disservizio»;*
- v. *«rimborso delle fatture corrisposte dal sottoscritto verso l'operatore precedente, inquanto la migrazione da quest'ultimo non è stata mai richiesta da parte di Fastweb».*

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che *«in data 21/08/2023 l'Istante ha sottoscritto un contratto per utenza mobile (codice cliente 22049xxx), con portabilità da Vodafone, attivato regolarmente e non oggetto del presente procedimento; nessuna richiesta di portabilità è mai pervenuta per il numero fisso 0809647xxx, né risulta alcuna indicazione nel contratto sottoscritto o nei sistemi Fastweb circa l'intenzione di migrare tale utenza; il contratto per utenza fissa (codice cliente 22942xxx) è stato sottoscritto il 29/05/2024 e attivato con nuova numerazione (0809647xxx) in data 25/06/2024».*

La Società ha poi rappresentato che *«il voucher statale è: richiedibile una sola volta per impresa; non cumulabile su più contratti simultaneamente; trasportabile tra*

operatori solo in caso di disattivazione del contratto originario e in presenza di richiesta formale con documentazione anagrafica e tecnica. Nel caso in esame, il contratto Vodafone risultava attivo. L'Istante non ha mai trasmesso alcuna richiesta formale né la documentazione prevista per il trasferimento del voucher».

Peraltro, Fastweb S.p.A. ha altresì addotto che *«nel caso in esame, il contratto Vodafone risultava attivo. L'Istante non ha mai trasmesso alcuna richiesta formale né la documentazione prevista per il trasferimento del voucher. Il servizio Fastweb è stato pertanto: attivato sulla base di proposta firmata digitalmente; correttamente fruito dall'utente; integralmente fatturato e saldato, come da quadro contabile»*. Riguardo le informazioni fornite da soggetti terzi (business partner) all'utente l'operatore ha precisato che *«Fastweb non ha responsabilità per promesse non formalizzate, né risulta prova dell'effettiva identità e mandato dell'agente; non risulta alcuna comunicazione dell'Istante tra settembre 2023 e maggio 2024, a comprova di un comportamento inerte e negligente; nessun documento è mai stato trasmesso a Fastweb per chiedere la migrazione del numero o del voucher»*.

L'operatore ha quindi concluso di non avere alcuna responsabilità riguardo i fatti contestati e ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

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.

Le richieste dell'istante di cui ai punti i., ii. e iii non possono essere accolte in quanto, dalla documentazione in atti, non risulta formalizzato alcun vincolo contrattuale tra Fastweb S.p.A. e il Sig. L. avente ad oggetto il passaggio della numerazione 0809647xxx e relativo *voucher* statale, da Vodafone Italia S.p.A.

Infatti, sebbene l'utente, nelle interlocuzioni precontrattuali intrattenute con un *business partner* di Fastweb S.p.A., abbia puntualmente rappresentato di avere interesse al passaggio del n. 0809647xxx da Vodafone Italia S.p.A., non risulta che tale richiesta sia stata poi formalizzata; infatti, la richiesta di passaggio del numero non si evince né nel contratto sottoscritto, né in altra pattuizione allegata. Ciò stante, non è possibile addebitare all'operatore convenuto alcuna condotta inadempiente in assenza di una precisa obbligazione in tal senso.

Peraltro, dal 25/06/2024 (data di attivazione del nuovo numero da parte di Fastweb S.p.A.) risulta che l'istante abbia reclamato solo il 02/12/2024, quindi ben oltre il termine di mesi tre previsto dall'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*. Si osserva, altresì, che nel riscontro fornito a mezzo mail il 22/01/2025, l'operatore ha invitato l'utente a contattare il servizio clienti per chiedere la portabilità del numero, ma non risulta che il Sig. L. l'abbia fatto; fermo restando che la numerazione 0809647xxx era comunque ancora attiva con Vodafone Italia S.p.A. che per questo nel frattempo emetteva fattura, quindi l'istante avrebbe anche potuto disdire il contratto con Fastweb S.p.A. per continuare a fruire dei servizi erogati dal precedente operatore. Invece, a fronte del disservizio di cui si discute, l'istante pare sia rimasto inerte e tale comportamento rileva alla luce dell'articolo 1227 del codice civile che impone al creditore della

prestazione un dovere di attivarsi per evitare o limitare le conseguenze negative derivanti dall'inadempimento altrui.

Parimenti, non è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv., in quanto i pagamenti che risultano effettuati a Fastweb S.p.A. attengono all'obbligazione scaturente dal contratto sottoscritto in data 29/05/2024 e devono pertanto ritenersi dovuti in quanto relativi all'utenza n. 0809647xxx, regolarmente attiva e funzionante, stante l'assenza di reclami al riguardo.

Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può essere accolta, tenuto conto che le fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. in relazione all'utenza n. 0809647xxx attengono ad un diverso rapporto contrattuale rispetto al quale Fastweb S.p.A. è del tutto estranea, non potendosi ravvisare nella sua condotta alcun profilo di responsabilità in relazione alla fatturazione emessa da Vodafone Italia S.p.A.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 L.S. nei confronti di Fastweb S.p.A., 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, 28 gennaio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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