

DELIBERA N. 63/25/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS F.A./FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/761187/2025)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 dicembre 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 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 F.A. del 26 giugno 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 0994000xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 19/12/2024, «*dopo aver verificato la copertura con l'agente*», l'utente ha formalizzato il passaggio di una linea fissa e una linea mobile da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;
- b. la portabilità del numero mobile è stata espletata in data 07/01/2025, mentre «*il 13/01/2025 l'istante veniva contattato via sms da Fastweb che scriveva che il sopralluogo tecnico per la fibra sarebbe stato effettuato il 15/01/2025, in Via XXXXXX 3. Poiché l'indirizzo corretto di attivazione era invece in Via XXXXXX 4, venne segnalato l'errore. Dopo diversi tentativi l'istante riuscì a parlare con il servizio clienti il 18/01/2025, e fu ancora segnalato l'errore*»;
- c. tuttavia, la portabilità del numero fisso non veniva espletata, quindi in data 24/01/2025 veniva depositato GU5/729294/2025;
- d. «*il 31.1.2025 venne emesso provvedimento temporaneo e il 24.2.2025 venne attivato numero provvisorio 0999851xxx, il numero storico ancora non è attivo e l'utente ad oggi, 26.6.2025 è ancora interessato alla riattivazione*»;
- e. in sede di controdeduzioni alla eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone Italia S.p.A., l'utente ha altresì rappresentato che «*la linea in oggetto era dapprima intestata a C.F. in Vodafone, salvo poi migrare con subentro in Fastweb a nome di A.F.. Nell'ambito del procedimento UG/729293/2025 e del connesso GU5/729294/2025, il provvedimento temporaneo è stato emesso nei confronti di entrambi gli operatori: Vodafone (in quanto è emerso essere detentrice della linea) e Fastweb (che dichiarava comunque di non poter procedere con la migrazione e riattivazione della linea). A quel punto, seguendo le indicazioni del gestore Vodafone, l'utente ha attivato nuova linea in attesa della sovrascrittura della numerazione storica che non è mai avvenuta. Non poteva essere indicata nel contratto il numero oggetto di migrazione in quanto la linea risultava già in Vodafone*»;
- f. infine, l'utente ha dichiarato che nel procedimento GU5/729294/2025, in data 18/02/2025 Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato «*di stare procedendo con la sovrascrittura. All'udienza di conciliazione il 26.3 il Corecom ha accolto l'inammissibilità di Vodafone, e Vodafone, il giorno dopo, nell'ambito del gu5 ha dichiarato di non potere procedere con la riattivazione per 'intestazioni diverse'. L'utente ha, però, semplicemente seguito le istruzioni degli operatori per cercare di riottenere la sua linea*».

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

- i. «*riattivazione linea 0994000xxx in Fastweb o, in subordine, in Vodafone*»;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo «*per interruzione linea voce e dati dal 4.1.2025 al 24.2.2025 e, ai sensi dell'art. 7 c.2, fino alla riattivazione del numero storico*»;
- iii. «*storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione*»;
- iv. la corresponsione di un «*eventuale indennizzo per perdita della numerazione*»;
- v. il riconoscimento della «*penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019*»;
- vi. la corresponsione dell'indennizzo «*per omessa risposta a reclamo a Vodafone*».

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che «*in data 31.12.2024 parte istante ha sottoscritto un contratto Fastweb con richiesta di portabilità del n. fisso 0994000xxx e del n. mobile 3929193xxx. La portabilità del numero mobile si è completata correttamente. Quanto al numero fisso, si evidenzia innanzitutto che l'utente ha indicato all'interno della PDA (regolarmente sottoscritta) un numero civico errato (n. 3 anziché n. 4). Infatti, la prima richiesta di attivazione è stata bocciata in data 16.01.2025 per indirizzo errato. Tale errore è stato segnalato dall'utente solo in tale data quando il tecnico Fastweb che si è recato presso la sua abitazione per l'attivazione. 24.01.2025 l'istante ha esperito il procedimento GU5/729294/2025 ed in data 28.01.2025 Fastweb ha comunicato tempestivamente all'interno del fascicolo del procedimento che il contratto fisso non era tecnicamente attivabile e, difatti, non è mai stato attivato per box saturo».*

La Società ha quindi rappresentato che «*non è mai entrata in possesso della numerazione oggetto del presente procedimento (che è sempre stata nella disponibilità di Vodafone) per cause alla stessa non imputabili. Il contratto è stato disattivato in data 04.04.2025 a seguito di MNP out*».

Infine, Fastweb S.p.A. ha addotto che non risultano pervenuti reclami, fermo restando che non ha responsabilità alcuna in ordine all'interruzione dei servizi e tutte le fatture emesse sono legittime e dovute.

L'operatore ha quindi concluso di non avere alcuna responsabilità riguardo i fatti contestati.

Vodafone Italia S.p.A. preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza nei propri confronti «*in quanto il procedimento UG/729293/2025 è stato archiviato nei confronti di Vodafone per carenza di legittimazione attiva in capo all'istante, essendo la linea oggetto del GU14 intestata a diversa persona*».

Nelle memorie depositate, oltre a ribadire quanto sopra, l'operatore ha rappresentato che in riferimento all'utenza dedotta in controversia «*risulta una sola richiesta di migrazione del 9 gennaio 2025, andata in scarto il 10 gennaio 2025. Si precisa, comunque, che la migrazione non sarebbe stata possibile in quanto era in corso la disattivazione della linea – perfezionatasi il 14 gennaio 2025 – a seguito di richiesta di recesso che il titolare della linea aveva inviato in data 4 dicembre 2024*».

La Società ha altresì addotto che «*il sig. A.F. ha sottoscritto nuovo contratto con Vodafone nel febbraio 2025, che ha portato all'attivazione di una nuova linea FTTH con numero 0999851xxx. Nel corso del procedimento GU5, contestato recisamente da Vodafone atteso che la linea era stata disattivata su richiesta del titolare della linea, è stato poi chiarito che la sovrascrittura del numero 0994000xxx non sarebbe stata tecnicamente possibile in quanto il sig. A.F. non coincideva con il precedente titolare del numero. Nel corso del procedimento GU5, contestato recisamente da Vodafone atteso che la linea era stata disattivata su richiesta del titolare della linea, è stato poi chiarito che la sovrascrittura del numero 0994000xxx non sarebbe stata tecnicamente possibile in quanto il sig. A.F. non coincideva con il precedente titolare del numero*».

La Società ha anche precisato che non risultano pervenuti reclami e non sussistono morosità in merito alla linea oggetto di controversia. In virtù di quanto sopra, ha poi concluso ogni responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia.

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.

Preliminamente, giova precisare che l'eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone Italia S.p.A. è stata respinta in considerazione dell'ordine di riattivazione impartito all'operatore in data 31/01/2025; nel provvedimento temporaneo adottato in relazione al GU5/729294/2025 si legge infatti: «*l'operatore Vodafone Italia S.p.A. provveda a porre in essere ogni opportuna azione al fine di ripristinare il completo funzionamento della linea 0994000xxx entro il giorno 05/02/2025*». A fronte del richiamato provvedimento temporaneo, Vodafone Italia S.p.A., il 05/02/2025, ha dichiarato quanto segue: «*se il cliente intende riattivarsi, potrà procedere autonomamente, utilizzando i canali standard. Una volta attivata la linea, si proverà a sostituire il numero nativo con quello storico della cliente, ovvero 0994000xxx, ove ancora tecnicamente possibile*». Conseguentemente, il 14/02/2025 l'istante ha sottoscritto un nuovo contratto, in virtù del quale è stata attivata la linea telefonica n. 0999851xxx, al fine di ottenere la sovrascrittura del numero storico 0994000xxx. Tuttavia, in data 26/03/2025, Vodafone Italia S.p.A. ha concluso che «*la gestione del recupero del numero 0994000xxx non può essere tecnicamente eseguita poiché trattasi di intestazioni diverse*» e ha chiesto pertanto la revoca del provvedimento temporaneo emesso.

Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta in questa sede, atteso che Fastweb S.p.A., in data 28/01/2025, ha reso noto, nel fascicolo GU5/729294/2025, l'impedimento tecnico riscontrato nell'attivazione dei servizi telefonici nella sede di via XXXXXXXX n. 4 a XXX XXXXXXXX XXXXXX, Taranto; ovvero di non poter dare esecuzione al contratto sottoscritto *«per box saturo»*. La medesima richiesta non può trovare accoglimento neanche nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in quanto la pretesa dell'istante circa la riattivazione dell'utenza n. 0994000xxx, in virtù della dichiarazione resa dall'operatore in data 05/02/2025, nell'ambito del fascicolo GU5/729294/2025, si qualifica in termini di legittima aspettativa, ma non si configura alcun obbligo contrattuale, in questi termini, a carico di Vodafone Italia S.p.A. nei confronti del Sig. A.F..

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta, atteso che il Sig. A.F. non ha titolo, per difetto di legittimazione attiva, ad ottenere alcun indennizzo da parte di Vodafone Italia S.p.A. in riferimento all'utenza dedotta in controversia della quale, di fatto, non è mai stato titolare. Parimenti, in relazione al contratto sottoscritto con Fastweb S.p.A. in data 31/12/2024, si osserva che l'operatore ha informato il proprio cliente dell'impedimento tecnico riscontrato nell'attivazione dei servizi in data 28/01/2025 (nel fascicolo GU5/729294/2025), ovvero entro il termine regolamentare previsto per l'espletamento del passaggio del numero.

Conseguentemente, non essendo l'istante mai stato titolare della numerazione dedotta in controversia, non è legittimato a formulare le richieste di cui ai punti iii., iv. e v. che, pertanto, non possono trovare accoglimento nei suoi confronti.

Parimenti, fermo restando che non risultano reclami depositati nel fascicolo, anche la richiesta dell'istante di cui al punto vi., non può trovare accoglimento.

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 F.A. nei confronti di Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia 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, 17 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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