AUTORITÁ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 63/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G. A./FASTWEB S.P.A. (GIÀ VODAFONE ITALIA S.P.A. - HO.MOBILE - TELETU) (GU14/807530/2026)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 ottobre 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*";

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)"*;

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. 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. 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente G. A. del 26 gennaio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza mobile n. 3207929xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. in data 28 ottobre 2025, l'istante ha aderito a un'offerta di Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A.) chiedendo la portabilità dell'utenza n. 3207929xxx;
b. malgrado l'ordine risultasse correttamente acquisito, la SIM necessaria all'attivazione del servizio non è stata consegnata per diverse settimane;
c. "*Solo a seguito di formale reclamo del 25 novembre 2025, Vodafone procedeva all'attivazione della SIM in data 10 dicembre 2025 e completava la portabilità del numero il 12 dicembre 2025, riconoscendo un indennizzo di euro 50 per il ritardo nell'importazione del numero*".

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta:

i. "*Indennizzi da ritardo nell'attivazione servizio + portabilità + passaggio da operatori nella misura massima*";
ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo "*perché negativa*".

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che a sistema risulta un ordine, sottomesso in data 28 ottobre 2025, per l'attivazione di una SIM ricaricabile con piano *Vodafone Mobile Start* e *mnp* del numero 3207929xxx.

Tuttavia, il primo tentativo di consegna della SIM, effettuato nel mese di novembre 2025, non è andato a buon fine.

L'operatore ha inserito, il 9 dicembre 2025, un nuovo ordine di consegna, che si è perfezionato il 10 dicembre 2025. La SIM è stata, dunque, attivata nella medesima data e la portabilità del numero si è espletata il 12 dicembre 2025.

Con comunicazione del 15 dicembre 2025, Fastweb S.p.A. ha riconosciuto all'istante l'indennizzo massimo di euro 50,00 per la ritardata portabilità, come previsto dalla Carta del Cliente,

Il gestore ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che Fastweb S.p.A. ha fornito puntuali riscontri nelle date del 4 e 15 dicembre 2025.

Alla luce di quanto sopra rappresentato, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante attesa la loro inammissibilità e infondatezza.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

Preliminarmente, occorre precisare che a partire dal 1° gennaio 2026 Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. (ho.Mobile - Teletu), a seguito della fusione per

incorporazione deliberata dalle rispettive assemblee degli azionisti, sono divenute un'unica realtà societaria sotto la denominazione di Fastweb S.p.A.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, in data 28 ottobre 2025, ha aderito a un'offerta commerciale di Fastweb S.p.A., chiedendo la portabilità del n. 3207929xxx.

Un primo tentativo di consegna della SIM, effettuato nel mese di novembre 2025, non è andato a buon fine e la spedizione è stata restituita al mittente, come da comunicazione allegata dall'operatore.

In data 25 novembre 2025 l'istante ha contestato, tramite PEC, la mancata consegna della SIM, "*a quasi un mese dalla sottoscrizione del contratto*", e ha invitato l'operatore a individuare una modalità alternativa di consegna al fine di poter attivare l'offerta sottoscritta ed espletare la portabilità del numero.

Il 9 dicembre 2025 Fastweb S.p.A. ha effettuato una nuova spedizione e il 10 dicembre 2025 la SIM è stata consegnata all'utente. Nella medesima data, l'operatore ha provveduto all'attivazione della stessa e il 12 dicembre 2025 si è espletata la portabilità del n. 3207929xxx.

Per la ritardata *mnp* l'operatore ha comunicato al cliente, il 15 dicembre 2025, il riconoscimento dell'indennizzo massimo previsto dalla Carta del Cliente, per un importo pari a euro 50,00.

In data 10 gennaio 2026, l'istante ha presentato l'istanza di conciliazione UG/803166/2026, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Fastweb S.p.A.

Tanto premesso, occorre preliminarmente precisare che le richieste di indennizzo formulate dall'istante al punto i. devono essere esaminate in modo unitario, in quanto le diverse doglianze ivi prospettate non appaiono riconducibili a disservizi autonomi e distinti, bensì costituiscono profili, tra loro strettamente connessi, della medesima problematica.

In particolare, la tardiva consegna della SIM necessaria all'attivazione del servizio richiesto ha comportato il differimento della portabilità del numero verso l'operatore *recipient*. Ne deriva che le richieste formulate dall'utente, pur articolate sotto più profili, devono essere ricondotte a un'unica fattispecie consistente nel ritardo della procedura di portabilità.

Ciò posto, deve rilevarsi che Fastweb S.p.A., con riferimento alla fattispecie in esame, ha già provveduto a riconoscere in favore del cliente, in via automatica e in data antecedente alla proposizione dell'istanza di conciliazione, l'indennizzo massimo previsto al punto 4.1 della propria Carta del Cliente per il ritardo nella procedura di portabilità.

Tale circostanza assume rilievo dirimente ai fini della decisione, atteso che l'articolo 2, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* stabilisce espressamente che "*Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3*".

Pertanto, tenuto conto dell'avvenuta erogazione, nei termini previsti, dell'indennizzo contrattuale massimo contemplato dalla Carta del Cliente per la specifica ipotesi di ritardo nelle procedure di portabilità, non si ritiene sussistano i presupposti per il riconoscimento di ulteriori indennizzi e, dunque, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto ii., concernente la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che Fastweb S.p.A. ha depositato nel fascicolo le note di riscontro ai reclami trasmessi dall'istante nelle date del 25 novembre 2025 e 10 dicembre 2025 (peraltro non depositato in atti).

Si rileva, altresì, che la problematica lamentata dall'utente si è risolta entro il termine di trenta giorni dal ricevimento dei reclami, periodo che l'operatore si riserva per la definizione degli stessi.

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Campania in data 27 gennaio 2026.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente G. A. 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, 7 ottobre 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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