

DELIBERA N. 64/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FONDAZIONE NAPOLI 99/
FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/747635/2025)**

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 FONDAZIONE NAPOLI 99 del 17 aprile 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza n. 3356748xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 11/11/2024 l'utente ha sottoscritto *«un primo contratto in convergenza segmento Fastweb Partita Iva, per richiedere la portabilità della sim 335.6748xxx da TIM spa con un modulo di subentro, in quanto sicuri che l'utenza mobile fosse intestata alla Presidente della Fondazione con C.F. alfanumerico (XXXXXXxxXxxF839F), come più volte confermato dal servizio clienti 119»*;

b. tuttavia, la MNP non è stata espletata e Fastweb S.p.A. ha attivato una nuova sim con numero 3758224xxx;

c. in data 11/12/2024 l'utente ha sottoscritto *«un secondo contratto Fastweb P. Iva, richiedendo nuovamente la portabilità della sim voce 335.6748xxx da TIM a Fastweb»*, ma anche stavolta la MNP non è stata espletata e Fastweb S.p.A. ha attivato una nuova sim con numero 375.8224xxx;

d. in data 09/01/2025 l'istante ha cessato le nuove utenze attivate da Fastweb S.p.A. (3758224xxx e 375.8224xxx) e in data 17/02/2024 *«tenta per la terza volta la MNP da Tim a Fastweb P. Iva ed anche in quella circostanza nulla di fatto»*;

e. l'utente ha poi dichiarato di essere venuta a sapere che la numerazione di cui trattasi, e relativa sim, non erano intestate alla Fondazione e *«viene fatto un ultimo tentativo in data 25/02/2025, inviando una richiesta di MNP su sim Fastweb già attiva (come consigliato dal servizio clienti 192.193). Ulteriore riscontro negativo: la sim non è intestata alla Fondazione Napoli 99»*;

f. infine, *«dopo l'ennesima sim Fastweb attiva con nuovo nr. 375.9198xxx, è stato inviato un reclamo a Fastweb, col seguente riscontro: si continua a sostenere l'errata intestazione e quindi l'impossibilità ad espletare la MNP. L'istante si è recata in un centro TIM per capire dove fosse realmente l'errore e le viene fornita una copia del contratto sottoscritto in data 14/06/2021, dove si evince che: sebbene si tratti di un contratto TIM Consumer, la sim è intestata alla Fondazione Napoli99 ma con Codice Fiscale alfanumerico della Presidente»*.

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

i. espletamento della MNP *«del n. 335.6748xxx in Fastweb Partita Iva su sim già attiva 375.9198xxx»*;

ii. la corresponsione di un equo indennizzo *«per ritardo nelle procedure di passaggio tra operatori»*;

iii. il rimborso delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. in riferimento alle nuove sim attivate e mai utilizzate.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che *«l'utente ha sottoscritto, in date 11/11/2024, 11/12/2024 e 17/02/2025, tre contratti Fastweb P. IVA, indicando come numero da portare il 3356748xxx, ritenendo che fosse intestato alla Presidente della Fondazione, sig.ra M.S., C.F. XXXXXXxxXxxF839F. Tuttavia, le*

richieste di portabilità sono state annullate dall'operatore cedente (TIM) per mancata corrispondenza dei dati anagrafici. Fastweb ha inoltrato correttamente:

- *Una richiesta MNP in data 20/12/2024, annullata da TIM il 23/12/2024;*
- *Una successiva richiesta il 24/02/2025, annullata da TIM il 25/02/2025.*

La mancata portabilità è dipesa dalla non corrispondenza dei dati dell'intestatario cedente del numero 3356748xxx».

L'operatore ha altresì precisato di aver «tempestivamente informato l'utente con riscontri in data 26/02/2025 e 04/03/2025, segnalando la necessità di procedere a un subentro presso TIM, da M.S. a Fondazione Napoli 99, quale condizione necessaria per la portabilità del numero».

La Società ha quindi concluso di non avere alcuna responsabilità riguardo i fatti contestati.

In particolare, riguardo la richiesta di rimborso delle SIM non utilizzate, Fastweb S.p.A. ha evidenziato che «le SIM attivate sono riconducibili a tre diversi contratti:

- *Cod. Cliente 23522xxx: attivazione il 20/11/2024, disattivata il 09/01/2025 – spesa: € 36,57;*
- *Cod. Cliente 23631xxx: attivazione il 23/12/2024, disattivata il 09/01/2025 – spesa: € 25,62;*
- *Cod. Cliente 23850xxx: attivazione il 25/02/2025 – SIM attiva.*

Tutti i servizi sono stati regolarmente attivati su richiesta dell'utente e disattivati volontariamente. Non vi è alcun disservizio risarcibile, né addebito non dovuto, né alcun vizio nei contratti. I costi sostenuti sono modesti e riferiti a periodi di attivazione effettiva. Non sussistono quindi i presupposti per rimborsi».

Tim S.p.A. ha precisato in memorie che «dalle verifiche effettuate nei nostri sistemi aziendali, è emerso che per la linea mobile 3356748xxx intestata alla ragione sociale "FONDAZIONE NAPOLI 99 - ENTE PER L'ARTE, LA CULTURA E LO SPETTACOLO" sono pervenute a TIM soltanto n. 2 richieste di MNP da parte di FASTWEB, di cui si riportano nel seguito i dettagli: - in data 20/12/2024 pervenuta a TIM richiesta di MNP verso FASTWEB scartata per incongruenza C.F./P.IVA; in data 24/02/2025 cliente pervenuta a TIM richiesta di MNP verso FASTWEB che viene nuovamente scartata per incongruenza C.F./P.IVA».

Riguardo l'intestazione della SIM n. 3356748xxx l'operatore ha dichiarato che, in virtù del contratto sottoscritto in data 14/06/2021, la stessa risulta intestata alla "FONDAZIONE NAPOLI 99 - ENTE PER L'ARTE, LA CULTURA E LO SPETTACOLO", associata al codice fiscale/Partita IVA 04506300xxx.

L'operatore ha altresì evidenziato che «l'utente, dopo gli scarti della MNP ricevuti, ha contattato TIM telefonicamente esclusivamente in data 26/02/2025 per chiedere informazioni relative all'intestazione. In quell'occasione, l'unica in cui l'utente ha richiesto a TIM informazioni in merito all'intestazione della linea mobile, TIM ha ovviamente confermato che la suddetta linea è intestata alla ragione sociale "FONDAZIONE NAPOLI 99 - ENTE PER L'ARTE, LA CULTURA E LO SPETTACOLO". Non sono pervenute altre richieste di informazioni da parte dell'utente riferite all'intestazione della linea mobile, oltre alla segnalazione sopra evidenziata, né prima né dopo gli OL di MNP scartati per incongruenza C.F./P.IVA»; tuttavia, «nonostante i chiarimenti che l'istante ha ricevuto da TIM in occasione del contatto telefonico avvenuto in data 26/02/2025, non sono pervenuti a TIM altri OL di MNP successivi all'OL scartato del 24/02/2025».

La Società, in virtù di quanto sopra, ha poi escluso ogni responsabilità in merito ai fati dedotti in controversia.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta ad oggi soddisfatta, atteso che la *MNP* è stata incontestatamente espletata in data 09/07/2025.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. che ha addotto, ma non provato, neanche a fronte di espressa richiesta istruttoria del responsabile del procedimento, di aver inviato a TIM S.p.A. le richieste di *MNP* corrette, ovvero conformi ai contratti sottoscritti dall'istante. In particolare, Fastweb S.p.A. *Recipient* ha rappresentato in memorie di aver inviato a TIM S.p.A. *Donating*, due richieste di *MNP*, rispettivamente in data 20/12/2024 e 24/02/2025, entrambe scartate da TIM S.p.A. «*per mancata corrispondenza dei dati anagrafici*», ma Fastweb S.p.A. non ha dato evidenza della correttezza dei dati anagrafici inseriti nelle richieste, riguardo nominativo dell'intestatario cedente e relativo CF/Partita IVA.

TIM S.p.A., d'altro canto, ha dichiarato che l'utenza dedotta in controversia risulta intestata alla FONDAZIONE NAPOLI 99 ed è associata a Partita IVA 04506300xxx, così come risulta dal contratto sottoscritto in data 11/12/2024, in atti, ma Fastweb S.p.A. non ha dimostrato di aver formulato conformemente la richiesta di *MNP* all'operatore *Donating*. In relazione a tanto, a fronte del contratto *business* datato 11/12/2024, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura di euro 3,00 al giorno, per 208 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 11/12/2024 al 09/07/2025 (data di espletamento della *MNP*), per un importo complessivo pari ad euro 630,00 (seicentotrenta/00). Parimenti, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che le SIM di cui si contestano i costi «*Cod. Cliente 23522xxx: attivazione il 20/11/2024, disattivata il 09/01/2025 – spesa: € 36,57; Cod. Cliente 23631xxx: attivazione il 23/12/2024, disattivata il 09/01/2025 – spesa: € 25,62*» sono state attivate al solo scopo di eseguire poi la *MNP*, evidentemente non espletata. Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a rimborsare, ovvero stornare, gli importi addebitati in riferimento al Cod. Cliente 23522xxx e al Cod. Cliente 23631xxx.

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 accoglie l'istanza dell'utente FONDAZIONE NAPOLI 99 nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, oltre a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento al Cod. Cliente 23522xxx e al Cod. Cliente 23631xxx, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 630,00 (seicentotrenta/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio.

3. La predetta Società è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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
Antonello Giacomelli

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