

DELIBERA 7/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ACCIAIOLO/FASTWEB S.P.A/ENEGAN S.P.A./TIM S.P.A. (GU14/757986/2025)

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 Acciaiolo del 10 giugno 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 0557351xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. disservizi nella procedura di passaggio della numerazione da Tim S.p.A. a Enegan S.p.A. che hanno determinato «*connessione e router di Enegan mantenendo il numero e il servizio con Tim senza fare la portabilità*»;
- b. TIM S.p.A. non ha gestito la disdetta avente ad oggetto la numerazione 055/757xxx, inviata nel frattempo;
- c. successivamente, l'utente attiva una procedura di passaggio in Fastweb S.p.A., ma l'operatore «*sbaglia a fare la portabilità e mi attiva il servizio con un altro numero a me sconosciuto*»;
- d. l'utente lamenta quindi che «*ora sto pagando 3 fornitori per un servizio che dovrebbe costare 23,00 euro al mese*».

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

- i. «*rimborso di tutto ciò che ho pagato in eccedenza e non dovuto*»;
- ii. «*attivazione del contratto Fastweb*»;
- iii.«*blocco pagamenti fino alla risoluzione contrattuale*».

2. La posizione dell'operatore

Enegan S.p.A. è stata estromessa dal preliminare procedimento di conciliazione UG/746422/2025 del 28/05/2025, come risulta dal relativo verbale; pertanto, il correlato procedimento di definizione è stato dichiarato inammissibile nei suoi confronti.

TIM S.p.A., preliminarmente, ha dichiarato che l'utenza n. 055757xxx risulta intestata ad altro soggetto, diverso dall'istante; ha inoltre addotto che, in riferimento alla stessa, è stato sottoscritto un verbale di accordo in data 12/03/2025 (UG/716606/2024).

Riguardo la linea telefonica n. 0557351xxx, l'operatore ha rappresentato in memorie che «*dalle verifiche effettuate sui sistemi Wholesale e di rete per l'istante Acciaiolo xxx risultano emessi due ordini per il DN 055735xxx: 4/06/2024: scenario donor/donating Telecom e recipient Enegan....DES 17/06/2024; ordine (n.N0014772xxx) di attivazione di portabilità successiva di NP con Fastweb nello scenario Donor/donating Telecom/Enegan – recipient Fastweb nello stato chiuso.....DES 26/11/2024*».

L'operatore ha altresì precisato che anche in riferimento all'utenza n. 0557351xxx ha sottoscritto un accordo transattivo con l'istante, in data 18/10/2024 (UG/705318/2024).

In virtù di quanto sopra esposto, TIM S.p.A. ha chiesto l'estromissione dal procedimento.

Fastweb S.p.A., nelle memorie depositate, ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto generica, non avendo l'utente adeguatamente descritto i fatti all'origine della controversia; in particolare «*a) l'istante non specifica in che data avrebbe sottoscritto il contratto con ciascuno degli operatori coinvolti, non precisa il contenuto delle pattuizioni contrattuali e non precisa l'oggetto della dogianza*

verso ciascuno degli operatori coinvolti; b) l'istante non deduce né il contenuto, né le date di invio degli asseriti reclami; c) l'istante non descrive, né circostanzia l'asserito disservizio subito; d) l'istante non identifica le fatture oggetto di contestazione, nemmeno prodotte; e) l'utente chiede € 3.000,00 di indennizzo, senza nemmeno premurarsi di motivare tale quantificazione».

Nel merito, l'operatore ha comunque rappresentato che «*in data 24.10.2024 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb, chiedendo la portabilità del numero 055757xxx indicando erroneamente quale operatore di provenienza Enegan. I servizi sono stati attivati in data 12.11.2024, con l'assegnazione del numero provvisorio, in attesa che venisse espletata la portabilità. Fastweb ha inoltrato tre richieste di NPP, di cui: • le prime due richieste verso Enegan nelle date del 13.11.2024 e 18.11.2024, con il codice di migrazione fornito dall'utente all'atto della sottoscrizione del contratto (poi rivelatosi errato), entrambe bocciate rispettivamente nelle date del 18.11.2024 e del 21.11.2024; • la terza nei confronti di TIM, con differente codice di migrazione, NP correttamente espletata in data 8.05.2025». La Società ha altresì addotto che «*l'utente ha trasmesso a Fastweb il modulo con il codice di migrazione corretto solo successivamente alla sottoscrizione del contratto, in data 28.04.2025, a seguito della richiesta formulata da Fastweb nel procedimento UG in data 14.04.2025. Il numero è stato quindi correttamente portato e risulta attestato sotto rete Fastweb».**

Per quanto sopra la Società ha quindi evidenziato di non avere alcuna responsabilità in merito ai fatti contestati e ha chiesto dunque il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

In esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, Fastweb S.p.A. in data 13/01/2025, ha poi precisato che il numero 0557351xxx risulta «*correttamente configurato sul router del cliente e funzionante. Non risultano segnalazione di disservizio o reclami*».

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.

Preliminarmente, si osserva che dalla descrizione dei fatti formalizzata dall'istante non si evince inequivocabilmente quale sia l'utenza interessata dal disservizio, presumibilmente attinente alla duplicazione del ciclo di fatturazione da parte degli operatori convenuti, fermo restando che non sono precise le date in cui si sarebbe verificato, tantomeno sono stati depositati i documenti contabili contestati, né risulta che in relazione ai fatti dedotti in controversia l'utente abbia mai reclamato. In proposito si osserva che la descrizione generica dei fatti posti a fondamento della controversia, oltre che l'omesso deposito tempestivo dei documenti a suffragio delle proprie ragioni, non consente agli operatori convenuti di esercitare compiutamente il diritto di difesa.

Nel merito, stante la genericità della richiesta dell'istante di cui al punto i., la stessa non può essere accolta, atteso che in atti non risultano documentati pagamenti asseritamente effettuati in eccedenza rispetto agli importi ritenuti dovuti. Peraltro, in riferimento all'utenza n. 055757xxx, dal verbale del procedimento di conciliazione

UG/716606/2024, richiamato da TIM S.p.A. nelle proprie memorie, risulta addirittura un insoluto a carico dell'istante.

Parimenti, anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non merita considerazione, in quanto dalle risultanze istruttorie è emerso che sia la linea fissa n. 055757xxx che la linea fissa n. 0557351xxx sono attive e funzionanti in Fastweb S.p.A. regolarmente, stante l'assenza di reclami.

Infine, premesso che non si comprende quale sia il rapporto contrattuale che l'istante intende risolvere, non si ritiene di accogliere neanche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto i pagamenti relativi ai servizi resi in costanza di rapporto e in assenza di interruzione o malfunzionamento sono dovuti e nel caso di specie non risulta si siano verificati i menzionati disservizi.

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 Acciaiolo nei confronti di TIM S.p.A. e 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