

DELIBERA N. 32/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SOCIETÀ COOPERATIVA AGRICOLA AVVENIRE/ TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A. (GU14/789199/2025)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 27 maggio 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 Società Cooperativa Agricola Avvenire del 5 novembre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore TIM S.p.A., titolare delle utenze fisse *business* n. 0818446xxx e n. 0818446xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. a causa del persistente malfunzionamento dei servizi, ha richiesto nel mese di luglio 2025 la portabilità delle proprie utenze verso l'operatore Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A.);

b. *“tuttavia nell'iter di migrazione dei 2 numeri fissi si verificavano gravi problemi, errori e ritardi”*, in particolare, le due linee sono rimaste completamente disservite (voce e dati) dal 10 agosto fino al 3 ottobre 2025, data in cui Fastweb S.p.A. ha comunicato di non poter procedere per *“impossibilità tecniche”* alla portabilità del n. 0818446xxx, che pertanto rimaneva attivo in TIM S.p.A.

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

- i. lo storno dell'eventuale posizione debitoria;
- ii. il rimborso delle *“eventuali fatture indebitamente pagate per i mesi di agosto e settembre a fronte di servizi mai regolarmente funzionanti”*;
- iii. la liquidazione di un indennizzo di euro 2.500,00 *“per tutti i disservizi e i disagi subiti a causa del malfunzionamento delle linee, per la mancata attivazione dei servizi Vodafone richiesti, per il grave guasto nell'iter di migrazione dei 2 numeri (...), per l'errata fatturazione, nonché per la mancata risposta ai reclami”*.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A. ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi aziendali, il n. 0818446xxx è, ad oggi, regolarmente attivo in TIM con il profilo *“TIM Wireless Business”*.

Al riguardo, l'operatore ha precisato che per tale numerazione è pervenuta solo una richiesta di migrazione da parte di Fastweb S.p.A., in data 6 agosto 2025, correttamente scartata il 7 agosto 2025 per l'impossibilità di individuare l'impianto da migrare. Ciò in quanto, trattandosi di FWA, Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto inviare un ordinativo di NP e non di migrazione, non essendovi un accesso fisico da migrare.

Sul punto, l'operatore ha ribadito in udienza che, in merito alla mancata migrazione del n. 0818446xxx, alcuna responsabilità può essere imputata a TIM S.p.A.

Il gestore ha evidenziato, inoltre, che per il numero in questione l'utente ha aperto un solo *trouble ticket* di guasto in data 13 agosto 2025, gestito e risolto nella medesima data. L'operatore ha confermato, infine, che successivamente alla data di risoluzione della problematica segnalata dall'utente, non vi è stato alcun ulteriore intervento tecnico da parte di TIM S.p.A. sulla menzionata numerazione.

Con riguardo al n. 0818446xxx, TIM S.p.A. ha rappresentato che lo stesso è migrato in Fastweb S.p.A. in data 14 agosto 2025 e che per tale numerazione non risultano *trouble ticket* di guasto aperti dall'istante.

Il gestore ha evidenziato, altresì, che l'utente non ha inviato a TIM S.p.A. alcun reclamo. In merito alla posizione amministrativa, risulta un insoluto pari a euro 25,27.

Per quanto sopra rappresentato, TIM S.p.A. ha declinato ogni responsabilità e ha richiesto di essere estromessa dal presente procedimento.

L'operatore Fastweb S.p.A. è stato estromesso dal procedimento per effetto dell'accordo transattivo concluso con l'utente in data antecedente all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione

Premesso che Fastweb S.p.A. è stata estromessa dal procedimento in virtù dell'accordo transattivo in atti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. per le seguenti motivazioni.

Nel merito, si rappresenta che l'istante nel mese di luglio 2025 ha sottoscritto due distinti contratti con l'operatore Fastweb S.p.A., chiedendo la portabilità dei numeri 0818446xxx e n. 0818446xxx. L'istante ha dichiarato di aver ricevuto le *Vodafone Power Station* in data 5 agosto 2025 e di aver verificato l'assenza dei servizi sulle citate numerazioni dal successivo 10 agosto.

TIM S.p.A. ha rappresentato che per la numerazione 0818446xxx è pervenuta una sola richiesta di migrazione, in data 6 agosto 2025, scartata il successivo 7 agosto per l'impossibilità di individuare l'impianto da migrare. Ciò in quanto, trattandosi di FWA, Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto inviare una richiesta di portabilità e non di migrazione, non essendovi alcun accesso fisico da migrare. Il numero, ha precisato TIM S.p.A., è attualmente ancora attivo sui sistemi TIM.

In data 13 agosto 2025, la società istante ha aperto un *trouble ticket* presso TIM S.p.A., segnalando un guasto sulla predetta numerazione. Il gestore ha dichiarato di aver prontamente gestito e risolto la problematica nella medesima data.

Con riguardo al n. 0818446xxx, TIM S.p.A. ha evidenziato che lo stesso è migrato in Fastweb S.p.A. il 14 agosto 2025 - circostanza non contestata dall'istante - e che non risultano *trouble ticket* di guasto aperti dall'utente per tale numerazione.

Il 3 ottobre 2025 Fastweb S.p.A. ha comunicato alla società istante che "*per cause di natura tecnica non è stato possibile dare seguito alla Sua richiesta di attivazione del servizio di rete fissa Business [...] La informiamo quindi che il contratto da Lei sottoscritto si intende risolto e che la SIM della Vodafone Station, inclusa nell'offerta,*

sarà disattivata". Tale comunicazione è, presumibilmente, riferita alla sola numerazione 0818446xxx, atteso che il n. 0818446xxx è stato acquisito da Fastweb S.p.A., come confermato dall'utente nelle memorie di replica.

La società istante ha dichiarato che nella medesima data (3 ottobre 2025) i servizi su entrambe le utenze dedotte in controversia sono stati ripristinati.

Il 13 ottobre 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/783618/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di TIM S.p.A. e di Fastweb S.p.A.

Tanto premesso, le richieste di cui ai punti i. e ii., relative allo storno della *"eventuale posizione debitoria"* e al rimborso delle *"eventuali fatture indebitamente pagate"*, non possono essere accolte per genericità della domanda, atteso che l'istante non ha indicato quali siano le fatture che si contestano a Tim S.p.A., né ha specificato quali siano gli importi complessivi di cui chiede lo storno/rimborso, non consentendo a questa Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica all'eventuale riconoscimento degli stessi.

In proposito, la società istante ha rappresentato, nelle memorie di replica, che la richiesta di *"storno/rimborso di quanto addebitato a titolo di canoni per il periodo 13/08/2025 – 3/10/2025"* è motivata dalla mancata erogazione dei servizi, disservizio, nei confronti di TIM, che si ritiene, tuttavia, asserito ma non provato, come verrà di seguito precisato.

Le richieste di cui al punto iii. non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Per quanto concerne la domanda di indennizzo *"per tutti i disagi subiti a causa del malfunzionamento delle linee"* e per *"il grave guasto nell'iter di migrazione dei due numeri"* rileva che dalla documentazione acquisita agli atti non risulti - fatta eccezione della segnalazione di guasto aperta da TIM S.p.A. il 13 agosto 2025 e chiusa nella medesima data - alcun tracciamento di reclamo per disservizio da parte dell'utente antecedente all'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 13 ottobre 2025. Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a stimolare il comportamento inerte degli operatori, atteso l'asserito perdurare del disservizio per quasi due mesi. Occorre precisare, al riguardo, che l'utente non ha formulato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai fini della riattivazione delle risorse numeriche di cui si controverte.

In assenza di segnalazioni, reclami ovvero ulteriori iniziative da parte dell'utente volte a ottenere il ripristino del n. 0818446xxx - rimasto attivo in TIM - non si ravvisano elementi utili ad attestare la sussistenza del disservizio nonché le eventuali responsabilità dell'operatore TIM. In ordine alla asserita interruzione dei servizi sulla numerazione, è ragionevole ritenere che l'istante, presumendo che fosse in corso il trasferimento di entrambi i numeri fissi in Fastweb S.p.A., abbia proceduto al collegamento della *Vodafone Power Station* e, contestualmente, alla disconnessione del modem TIM, salvo poi ricollegare lo stesso il 3 ottobre 2025 - data in cui ha dichiarato il ripristino dei servizi - a seguito della comunicazione di risoluzione contrattuale trasmessa da Fastweb S.p.A. L'eventuale ritardo o il mancato rispetto degli oneri informativi in ordine alla mancata

migrazione del n. 0818446xxx sono, in ogni caso, da imputare all'operatore *recipient* Fastweb.

Con riferimento al n. 0818446xxx, essendo il numero migrato, si osserva che eventuali disservizi sono da ritenersi in carico a Fastweb S.p.A., operatore con il quale la società istante ha raggiunto un accordo, considerata l'avvenuta portabilità del 14 agosto 2025.

La richiesta di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A. risulta superata in ragione dell'accordo transattivo concluso tra l'operatore e la parte istante.

Con riguardo alla asserita errata fatturazione, attesa la genericità della domanda, valgono le medesime considerazioni svolte al precedente punto i.

Infine, la richiesta di liquidazione di un indennizzo "*per la mancata risposta ai reclami*" non può essere accolta in quanto, in atti, non risulta depositato alcun reclamo nei confronti dell'operatore TIM S.p.A.

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 Società Cooperativa Agricola Avvenire nei confronti di TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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, 27 maggio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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