

DELIBERA N. 14/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
P.V./FASTWEB S.P.A./ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/765419/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 febbraio 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 P.V. del 16 luglio 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza n. 0645558xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. nel mese di settembre 2023 l'utente ha sottoscritto un contratto con Iliad Italia S.p.A. finalizzato al passaggio dell'utenza da Fastweb S.p.A.;
- b. tuttavia, anche dopo il passaggio del numero *«Fastweb ha continuato a fatturare e a prelevare l'importo del servizio (fino a marzo 2025) anche se l'Operatore che fornisce il servizio è Iliad»*.

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

- i. lo storno delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. nel periodo compreso da settembre 2023 a maggio 2025;
- ii. *«pagare solo il 50% del canone da inizio contratto (settembre 2024) alla eliminazione del problema (agosto 2025) e restituzione delle somme prelevate»*;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo previsto dal Regolamento sugli indennizzi.

2. La posizione degli operatori

Iliad Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«l'utente ha sottoscritto il contratto per la fornitura di servizi fibra in data 13/09/2023, tramite Simbox e la linea è stata attivata in data 02/10/2023; non risulta nessuna richiesta di portabilità del numero da precedente operatore»*. L'operatore, infatti, ha attivato un nuovo numero (0686141xxx); nel merito ha altresì precisato che, pur trattandosi di una nuova attivazione e non di un passaggio tra operatori, *«Iliad chiede all'utente il CDM (codice di migrazione) anche in caso di nuova attivazione solo per verificare quale sia il gestore di rete (es. Open Fiber o Fastweb o Fibercop), posto che spesso l'utente non è a diretta conoscenza di tale informazione»*. La Società ha infine evidenziato che *«non risultano contatti né segnalazioni scritte verso il canale di assistenza 177 per segnalare la mancata migrazione dal precedente operatore né sono presenti reclami e/o altra documentazione»*.

Fastweb S.p.A. ha rappresentato in memorie che *«sui sistemi Fastweb non risulta alcuna richiesta né di migrazione e né di NPP out da parte di Iliad, come confermato anche da quest'ultima, e neppure da altri operatori o richieste di disdetta. Pertanto, Fastweb ha continuato ad erogare i servizi e il ciclo di fatturazione è proseguito regolarmente»*. La Società ha altresì precisato che *«l'utente ha interrotto i pagamenti delle fatture a partire da gennaio 2025, maturando un insoluto di € 189,91, che ha determinato la sospensione dell'utenza ad oggi ancora pendente»*

In virtù di quanto sopra Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

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.

Premesso che le risultanze contrattuali smentiscono la ricostruzione fattuale prospettata dall'utente, secondo cui l'utenza dedotta in controversia è passata da Fastweb S.p.A. a Iliad S.p.A. a far data dal mese di settembre 2023, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta. Nel merito, la fatturazione contestata risulta sia stata emessa in costanza di rapporto contrattuale e in riferimento ad un'utenza che, in assenza di reclami ovvero contestazioni di disservizio, deve ritenersi attiva e regolarmente funzionante. In relazione a tanto, gli importi addebitati dall'operatore nel periodo compreso dal mese di settembre 2023 al mese di maggio 2025 si ritengono dovuti.

Per la motivazione che precede, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii.; si aggiunga, tra l'altro, che Iliad S.p.A., a far data dal settembre 2023, fornisce i servizi telefonici su un numero (0686141xxx) diverso da quello oggetto di controversia.

Infine, per tutto quanto sopra esposto e che qui deve intendersi ribadito, anche la richiesta di cui al punto iii. 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 P.V. 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, 26 febbraio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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