

DELIBERA N. 15/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.D.G./FASTWEB S.P.A. (GIÀ VODAFONE ITALIA S.P.A. -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/777394/2025)**

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. 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 A.D.G. del 17 settembre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, all'epoca dei fatti cliente dell'operatore Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu), di seguito "Fastweb S.p.A.", titolare dell'utenza mobile *business* n. 3441534xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. l'operatore Tim S.p.A., in qualità di *recipient*, ha comunicato all'utente nelle date del 27 maggio e 9 giugno 2025 i rifiuti alle richieste di portabilità della numerazione rilasciati dall'operatore *donating* Fastweb S.p.A. per incongruenze nei dati anagrafici;
- b. l'istante ha lamentato, altresì, la richiesta di pagamento del canone *"relativamente a tutto il periodo successivo alla richiesta di portabilità fino al giorno in cui l'utenza è passata definitivamente a TIM, oltretutto applicando un IMPORTO MAGGIORATO RISPETTO A QUELLO APPLICATO PRECEDENTEMENTE"*.

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

- i. *"risarcimento danni per i disagi e le perdite di tempo subiti a causa del ritardo nella portabilità del numero"*;
- ii. *"restituzione somme illegittimamente addebitate nel periodo successivo al 23 maggio 2025"*.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nel corso del procedimento, ha rappresentato che l'utente aveva attiva una SIM postpagata (n. 3441534xxx), con piano *business Mobile Comfort*.

L'operatore ha evidenziato che, a sistema, risultano tre richieste di *mnp out*, inserite da TIM S.p.A. il 26 maggio, il 6 giugno e il 9 giugno 2025, *«rifiutate tutte correttamente con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN", atteso che i dati anagrafici inseriti dal gestore Recipient (codice fiscale e una volta una P.IVA scorretta) non corrispondevano a quelli associati alla sim Vodafone (partita IVA)»*.

Fastweb S.p.A. ha, poi, precisato che solo l'11 luglio 2025 TIM S.p.A. ha inserito una richiesta di *mnp out* con dati esatti (P.IVA) e la portabilità si è correttamente espletata il 15 luglio 2025.

Per quanto rappresentato, l'operatore ha contestato, dunque, qualsiasi attribuzione di responsabilità in relazione a un eventuale ritardo nell'acquisizione del numero da parte del *recipient* TIM.

Con riguardo alla fatturazione, Fastweb S.p.A., nel sottolineare la genericità delle contestazioni, ha sottolineato che la fattura AR02326xxx del 23 luglio 2025, relativa al bimestre 17 maggio - 16 luglio 2025, riporta legittimamente gli addebiti per la SIM fino alla disattivazione della stessa per *mnp*, espletata il 15 luglio 2025.

L'operatore ha precisato, altresì, che non sono stati applicati costi di recesso e che la fattura successiva, emessa a settembre 2025, non riporta addebiti per la SIM ma solo per la rete fissa, che non è oggetto di contestazione.

Alla luce di tanto, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'utente.

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., 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.

Sempre in via preliminare, va rilevato che l'operatore *recipient* TIM S.p.A. ha raggiunto in sede conciliativa un accordo con la parte istante.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'utente, il 23 maggio 2025, ha aderito a un'offerta commerciale di TIM S.p.A., chiedendo l'importazione del n. 3441534xxx.

TIM S.p.A. ha sottomesso nelle date del 26 maggio, 6 giugno e 9 giugno 2025 - come da schermate di sistema allegate dall'operatore Fastweb S.p.A. - le richieste di portabilità della numerazione, tutte rifiutate dall'operatore *donating* con causale "*incongruenza CF/P.IVA e MSISDN*". Ciò in quanto nelle richieste del 26 maggio e 9 giugno è stato inserito dal *recipient* il C.F. in luogo della P.IVA (cui era associata la SIM in Fastweb), mentre il 6 giugno 2025 è stata riportata una P.IVA errata (01390160xxx in luogo di 01390110xxx).

Come rappresentato dal cliente nell'istanza introduttiva al presente procedimento, TIM S.p.A. ha provveduto tempestivamente a comunicare gli scarti ricevuti da Fastweb S.p.A. per incongruenza dei dati anagrafici.

Il 9 giugno 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/757785/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Fastweb S.p.A. (poi estesa a TIM S.p.A.) e, in pari data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/757789/2025), nella quale ha lamentato il ritardo nella portabilità del numero.

Con provvedimento del 27 giugno 2025, il CORECOM Abruzzo, ha rigettato l'istanza in quanto "*[l]a linea è attiva e si attende la portabilità verso altro operatore, dato confermato dall'istante contattato telefonicamente in data odierna*".

In data 11 luglio 2025, TIM S.p.A. ha sottomesso un'ulteriore richiesta di *mnp* inserendo l'esatta P.IVA (n. 01390110xxx) e, dunque, la portabilità del numero si è correttamente espletata il 15 luglio 2025.

Tanto premesso, occorre precisare, in via preliminare, che la richiesta di risarcimento danni formulata dall'istante al punto i. può essere considerata in questa sede esclusivamente sotto il profilo del riconoscimento degli indennizzi spettanti, ai sensi della

normativa regolamentare di settore, per il ritardo nella portabilità dell'utenza dedotta in controversia, in virtù dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*.

All'esito dell'istruttoria, la domanda di cui al punto i., come sopra precisata, non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

Invero, dalla disamina delle schermate depositate dall'operatore convenuto e tenuto conto di quanto riferito dall'utente nell'istanza GU14 in ordine agli scarti ricevuti e sollecitamente comunicati da TIM S.p.A. - in ossequio agli obblighi informativi posti a carico dell'operatore *recipient* in caso di portabilità delle utenze mobili - non si ritiene di poter addebitare a Fastweb S.p.A., gestore *donating*, alcuna responsabilità nel ritardo della portabilità del numero, atteso che lo stesso è stato cagionato dall'inserimento da parte del *recipient* di dati anagrafici errati, come ulteriormente confermato da Fastweb S.p.A. in sede di procedimento d'urgenza.

La richiesta di cui al punto ii. non può essere accolta in quanto, dalla disamina delle fatture allegate in atti, risulta che la numerazione 3441534xxx è stata correttamente fatturata da Fastweb S.p.A. fino al 15 luglio 2025 (fattura n. AR02326xxx del 23 luglio riferita al periodo 17 maggio - 16 luglio 2025), data di cessazione dell'utenza sui sistemi dell'operatore in ragione dell'espletamento della portabilità del numero verso TIM S.p.A. A ulteriore conferma di tanto, si evidenzia che, nella successiva fattura n. AR02985xxx del 23 settembre 2025, riferita al periodo 17 luglio - 16 settembre 2025, la numerazione non è più presente.

Infine, alcuna valutazione può essere svolta nel merito della contestazione relativa all'applicazione di un canone diverso da quello concordato in sede contrattuale - o a seguito di accordi dalle parti - atteso che l'utente non precisa assolutamente i termini delle condizioni di cui richiede l'applicazione, tantomeno produce alcunché a suffragio delle proprie doglianze.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 A.D.G. nei confronti di Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu) 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, 26 febbraio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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