

DELIBERA N. 16/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L.A./FASTWEB S.P.A. (GIÀ VODAFONE ITALIA S.P.A.)/TIM S.P.A.
(GU14/781580/2025)**

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”*;

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 *“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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza del sig. A.L. del 3 ottobre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0871305xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *“migrazione da Vodafone a Tim con voltura, contratto Tim da 24.90, perdita numero che avevano, arrivano fatture con importi differenti, Vodafone continua a emettere fattura, reclami telefonici”*.

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

- i. la cessazione contrattuale in esenzione spese con lo storno dell'insoluto;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per *“attivazione di servizi non richiesti e doppia fatturazione”*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A.), nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in merito alla contestazione oggetto del GU14, si rappresenta che l'istante aveva attiva una linea di tipo consumer con piano Internet Unlimited e numero associato 0871305xxx. Per quanto concerne la contestazione relativa alla mancata portabilità del numero, si rappresenta che a sistema non sono presenti richieste di migrazione o GNP out da parte di altro OLO. Sul punto, giova ribadire con forza che l'attività di impulso della mnp e delle procedure di migrazione o np pura delle linee fisse nei passaggi OLO to OLO ricade sul gestore recipient, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 147/11/CIR e ss., All. 1, Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR e ss.). Nessuna responsabilità potrà, quindi, essere imputata a Vodafone per la mancata portabilità del numero verso Tim, tenuto conto che non sono pervenute richieste per il port out del numero. La linea è stata, poi, disattivata in data 06 marzo 2025 a causa del protratto mancato pagamento delle fatture a partire da quella emessa in data 8 novembre 2024, con un insoluto a carico dell'istante pari a € 230,56. Si ricorda che l'istante non ha mai reclamato in merito a quanto contestato nel formulario GU14. Prive di pregio, dunque, dovranno considerarsi le domande di indennizzo per servizi non richiesti e doppia fatturazione: tali fattispecie non sono ravvisabili nel caso in esame e le domande sono troppo generiche e non adeguatamente circostanziate né provate. Oltretutto, la fattispecie della doppia fatturazione non rientra tra quelle ritenute indennizzabili secondo il Regolamento Indennizzi. Destituita di fondamento appare, alla luce di quanto già ampiamente argomentato, la domanda di storno delle fatture emesse da Vodafone. La richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Inoltre, il sig. L. non ha inviato*

reclami tempestivi in merito alla fatturazione. Alla luce di tanto, va ribadita con forza la correttezza della fatturazione emessa da Vodafone».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha eccepito la carenza di legittimazione attiva, rappresentando, nello specifico, che *“l'utenza non risulta intestata a parte istante”*.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare va evidenziato che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa; chiarimenti utili al *“thema decidendum”* sono stati resi dalle parti solo nel corso dell'udienza di discussione. Difatti, a fronte della generica asserzione riportata nel formulario *“migrazione da Vodafone a Tim con voltura, contratto Tim da 24.90, perdita numero che avevano, arrivano fatture con importi differenti, Vodafone continua a emettere fattura, reclami telefonici”*, la società TIM S.p.A. ha dichiarato che dalle schermate di sistema non emerge alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità numerica e che il sig. A.L. non risulta essere censito nei sistemi informativi interni; parimenti, la società Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia) ha rappresentato in memoria che *“a sistema non sono presenti richieste di migrazione o GNP out da parte di altro OLO”*. A fronte di quanto dedotto dagli operatori, il delegato dell'istante non ha fornito alcuna documentazione utile a dimostrare l'asserita, quanto non provata richiesta di migrazione con annessa voltura.

Accertato che la ricostruzione esposta dalla società TIM S.p.A. è pienamente conforme alla documentazione allegata in copia dalla società Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A.) risulta evidente che l'utenza telefonica n. 0871305xxx non è mai transitata su rete TIM e quindi è stata sempre attiva e nella disponibilità di Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A.) fino al 06/03/2025, data di cessazione per morosità a causa del protratto mancato pagamento delle fatture a partire da quella emessa in data 08/11/2024, come si evince dalle schermate prodotte in copia dalla società Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A.).

Pertanto, con riferimento al punto i. dell'istanza, la richiesta di cessazione contrattuale deve ritenersi superata in quanto la linea è stata, poi, disattivata in data 06 marzo 2025 a causa del protratto mancato pagamento delle fatture; parimenti, la richiesta di storno dell'insoluto deve ritenersi non accoglibile, atteso che l'istante, in primo luogo non ha effettuato alcuna richiesta di disdetta e/o migrazione e, in secondo luogo, non ha formalizzato alcuna contestazione in ordine agli importi fatturati, né risulta alcun reclamo

antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione del 29/05/2025 innanzi al CORECOM Abruzzo.

Del pari non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui ai punti ii., atteso che nel caso in esame non ricorre la fattispecie di *“attivazione di un servizio non richiesto”*, né quella di *“doppia fatturazione”*.

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 del sig. A.L. nei confronti delle società Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A.) e TIM 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 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, 26 febbraio 2026

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giovanni Santella