

DELIBERA N. 36/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S.G./FASTWEB S.P.A.
(GU14/778275/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 giugno 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. 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 S.G. del 20 settembre 2025;

CONSIDERATO che il contratto oggetto di vertenza è anteriore alla fusione Fastweb S.p.A.-Vodafone Italia S.p.A. e che solo a decorrere dal gennaio 2026 i procedimenti che vedono come parte convenuta Vodafone Italia S.p.A. devono essere indirizzati a Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 3756651xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«a partire dal mese di gennaio 2024 parte istante rilevava il malfunzionamento del servizio di telefonia e del servizio internet»* quindi, nel marzo 2024, aderiva ad una proposta commerciale dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. e richiedeva il passaggio dell'utenza mobile di cui sopra da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A.;

b. *«l'utente pagava l'importo di € 25,00, a titolo di corrispettivo per la migrazione»;*

c. *tuttavia, «nonostante i vari reclami telefonici effettuati a partire dal mese di marzo 2024, parte istante non otteneva l'omessa migrazione della linea, e dunque non poteva usufruire del servizio di telefonia e del servizio internet erogati dalla società VODAFONE»;*

d. *«nel mese di dicembre 2024 l'utente contattava il Servizio Clienti FASTWEB e veniva a sapere che l'utenza era stata definitivamente disattivata in data 30.09.2024. Il servizio Clienti FASTWEB comunicava, per giunta, che l'utente avrebbe dovuto corrispondere l'importo di € 50,00, a titolo di costi di recesso»;*

e. *«nonostante i vari reclami telefonici effettuati dal mese di dicembre 2024, l'utente non ha ancora ottenuto ad oggi alcun riscontro in ordine alle ridette problematiche».*

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

i. *«la sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società FASTWEB, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia»;*

ii. *«lo storno integrale di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società FASTWEB»;*

iii. *«il rimborso dell'importo complessivo di euro; 25,00»;*

iv. *la corresponsione di euro 2.000,00 «a titolo di indennizzi previsti per legge»;*

v. «l'importo complessivo di euro; 500,00, a titolo di spese di procedura».

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A. in memorie, ha dichiarato che *«In data 17/04/24 il Sig. S. aderiva all'offerta per la fruizione dei servizi di rete mobile Fastweb denominata "Fastweb Mobile Light" (.....) con richiesta di portabilità dell'utenza 3294067xxx dall'operatore donating Vodafone. Fastweb provvedeva pertanto ad evadere tempestivamente di tutti gli incombenti tecnico/amministrativi di propria competenza ed in data 22/04/24 provvedeva all'attivazione dell'utenza mobile richiesta, con assegnazione della numerazione nativa 3756651xxx. Attivata l'utenza mobile, Fastweb radicava la procedura di MNP dell'utenza 3294067xxx nei confronti dell'operatore Vodafone trovando, di contro, una bocciatura da parte del donating con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". Il Servizio Clienti Fastweb contattava pertanto l'utente per renderlo edotto del rifiuto da parte di Vodafone onde provvedere alle verifiche del caso. L'utenza mobile attivata da Fastweb rimaneva comunque attiva e funzionante nella disponibilità del cliente con la numerazione 3756651xxx».*

L'operatore ha poi precisato che *«il cliente non ha mai inviato a Fastweb alcun reclamo o segnalazione inerente un disconoscimento di tale utenza od una contestazione in merito alle fatture ricevute».*

In data 19/09/24 il Sig. S. ha inviato a mezzo PEC una richiesta di cessazione dell'utenza n. 3756651xxx e *«a fronte di ciò il Servizio Clienti Fastweb disponeva tempestivamente la definitiva chiusura dell'utenza, così come richiesto dal cliente».*

Per quanto sopra, in conclusione, la Società ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'istante, atteso che nessuna negligenza o irregolarità può essere addebitata all'operatore che ha agito nel rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto.

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 la descrizione dei fatti esposta dall'istante nel formulario non trova conferma documentale alcuna, atteso che la richiesta di passaggio dell'utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A. è stata smentita da entrambi gli operatori. Invero, si rappresenta che l'operatore Vodafone Italia S.p.A., chiamato nell'ambito del procedimento di conciliazione (UG/767609/2025), ha eccepito l'inammissibilità della presente procedura nei propri confronti, atteso che *«sui sistemi Vodafone non è presente alcun contratto di attivazione sim o modulo di richiesta*

mnp per il numero 3756651xxx del marzo 2024, né alcuna pratica di attivazione per tale numero a nome del sig. S.». Infatti, il procedimento di conciliazione è stato archiviato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. che, pertanto, è stata anche estromessa dalla presente procedura.

Ciò detto, fermo restando che nel fascicolo non vi sono documenti a supporto di quanto addotto dal Sig. S., in esito all'istruttoria condotta le pretese dell'utente non risultano accoglibili.

In particolare, le richieste dell'istante di cui al punto i. e ii. non possono trovare accoglimento perché generiche e ingiustificate. Constatato che in atti non sono stati depositati reclami riguardo i disservizi asseritamente patiti dall'utente a far data dal 2024, non si comprende a quali documenti contabili sia riferita la posizione debitoria di cui il Sig. Soranna chiede lo storno, conseguentemente non è possibile accertare la debenza o meno dei relativi importi. Nel caso di specie, peraltro, non sono emerse condotte indebite a carico di Fastweb S.p.A., pertanto, a fronte di servizi resi, le fatture emesse dell'operatore in costanza di rapporto devono essere ritenute legittime e i relativi importi dovuti.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii. perché, fermo restando che non risulta alcuna richiesta di passaggio dell'utenza telefonica n. 3756651xxx da Fastweb S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A., non è neanche provato il pagamento dell'importo di cui l'utente chiede il rimborso, pari ad euro 25,00.

Tantomeno può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv., atteso che nel caso di specie a Fastweb S.p.A. non è imputabile alcuna condotta indebita, fonte di obbligo indennitario.

Infine, alche la richiesta dell'istante di cui al punto v. non merita accoglimento in quanto la procedura adita è gratuita e non risultano documentate spese giustificate in atti.

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 S.G. 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, 11 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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