

DELIBERA N. 54/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
OMNIABOOK/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A. (VODAFONE -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/795648/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 luglio 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 Omniabook del 3 dicembre 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 0965922xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, nel mese di luglio 2025, ha sottoscritto con TIM S.p.A. un contratto avente ad oggetto l'attivazione dei servizi, voce e dati, previo passaggio, sia dell'utenza fissa che delle utenze mobili, da Fastweb S.p.A.;

b. *«nonostante ripetuti reclami, sia per telefono sia via pec, la Tim ha proceduto al passaggio della linea mobile ma non della linea fissa che risulta ancora oggi con Fastweb»;*

c. TIM S.p.A. ha riscontrato il reclamo inviato a mezzo PEC dell'11/09/2025 dichiarando *«che è avvenuta l'attivazione»*, invece *«la linea risulta essere ancora con Fastweb visto che usiamo il loro router e nessun tecnico TIM è venuto ad effettuare installazione con TIM»;*

d. nel frattempo, oltre a pagare le fatture emesse da Fastweb S.p.A., all'istante sono pervenute anche le fatture emesse da Tim S.p.A. *«senza avere attivato alcun servizio voce e dati sulla linea fissa»;*

e. l'utente ha poi precisato di aver pagato le fatture emesse da Tim S.p.A. *«sino a quando non si è accorto che TIM non aveva diritto di emissione delle medesime essendo con Fastweb dal 19/05/2025»;*

f. nelle repliche alle memorie degli operatori l'utente ha ribadito che *«1) la linea telefonica era migrata in Fastweb, a seguito di contratto siglato con la Fastweb del 12.05.2025 e espletata la migrazione in data 23.05.2025; 2) veniva firmato contratto di rientro in TIM in data 15.07.2025, sia per linea mobile, sia per linea fisso e dati; 3) la TIM procedeva regolarmente al passaggio della linea mobile ma non della linea fisso e dati; 4) dal 15.07.2025 TIM Spa non ha eseguito quanto previsto nel contratto linea fissa e dati, che risulta, allo stato dei fatti, sempre collegato e funzionante al router Fastweb sia per linea fissa sia dati con la numerazione 0965.922xxx».*

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

i. *«attivazione della linea fissa "voce + dati" con migrazione del telefono telefonico 0965922xxx in TIM come da contratto siglato con TIM»;*

ii. *«rimborso delle fatture pagate a TIM non dovute, in quanto come fornitore era Fastweb dal 19/05/2025 (come da fatture allegate) pari a € 69.12»;*

iii. «rimborso per ritardo nel passaggio a TIM, considerando il 30.08.2025 come ultimo giorno di regolare attivazione, pari a 6 euro al giorno sino all'effettiva attivazione dei servizi voce e dati con TIM»;

iv. «rimborso per mancata risposta al reclamo di € 300,00»;

v. «spese di procura e indennizzi procedura € 150,00».

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., ha rappresentato in memorie che *«in data 12.05.2025 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb con richiesta di portabilità del numero 0965922xxx dall'operatore di provenienza TIM. La portabilità risulta correttamente espletata in data 23.05.2025. La linea risulta attestata sotto rete Fastweb, correttamente configurata e regolarmente funzionante per chiamate in entrata e in uscita, anche verso TIM»*.

La Società ha altresì precisato di aver puntualmente riscontrato i reclami dell'istante e ha poi chiesto il rigetto delle domande avanzate nei propri confronti dal ricorrente, avendo agito nel rispetto degli accordi contrattuali.

TIM S.p.A., ha dichiarato in memorie che *«non risultano richieste di migrazione verso OLO (tra l'altro l'utenza è nativa OLO, attivata in TIM il 18/08/2022, e lato tecnico non c'è possibilità di verificare successive migrazioni)»*.

L'operatore ha poi depositato il riscontro inviato in data 28/10/2025 al reclamo pervenuto dall'utente l'11/09/2025 (identificativo n.1-18713374xxx) avente ad oggetto la *“mancata attivazione della linea n. 0965922xxx”*.

La Società, in esito all'udienza di discussione e all'espletamento del rientro della linea telefonica in TIM S.p.A., ha dichiarato in data 17/03/2026 *«si evidenzia che dai controlli effettuati non è mai pervenuta a TIM la richiesta di passaggio ad OLO del 2025 ovvero il donator WindTre non ha notificato l'operazione, da qui il motivo per la quale la scrivente Società ha continuato a fatturare. Inoltre, al cliente risulta in sussistenza il modem TIM del precedente contratto del 2022 motivo per il quale non è stato fornito un nuovo prodotto in questa fase di riattivazione»*.

In data 26/03/2026, TIM S.p.A. ha chiesto, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, l'integrazione del contraddittorio nei confronti di Wind Tre S.p.A., Donor dell'utenza di cui trattasi.

Wind Tre S.p.A. ha dichiarato in memorie che, in riferimento all'utenza dedotta in controversia, in data 11/12/2017 *«risulta espletata una NP nello scenario Telecom Recipient e WindTre Donating»* e, in qualità di Donor, risulta poi espletato, nel maggio 2025, il passaggio dell'utenza di cui trattasi a Fastweb S.p.A. Recipient; dopodiché *«nessun'altra notifica di portabilità perveniva all'operatore Donor WindTre fino al marzo 2026»*.

L'operatore ha poi chiesto l'estromissione dal procedimento essendo estraneo ai fatti contestati riguardanti l'omesso rientro in TIM S.p.A. della linea telefonica in parola in esito al contratto sottoscritto dall'utente nel luglio 2025.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente giova precisare che in sede di udienza di discussione è stato accertato che l'utenza di cui trattasi risultava attestata su rete Fastweb S.p.A., come risulta dal verbale datato 03/03/2026, in atti. Preso atto della volontà dell'utente, in data 16/03/2026 è stata dunque espletata la procedura di rientro in Tim S.p.A. e i servizi, voce e dati, sono risultati attivati e funzionanti regolarmente a far data dal 18/03/2026.

In data 10/06/2026 la responsabile del procedimento ha chiesto, rispettivamente, a Tim S.p.A. *«a fronte dell'allegato tecnico alla delibera 8/22/CIR, si chiede di dare evidenza, a mezzo deposito tracciati record, delle attività di competenza espletate in relazione alla richiesta di NP a Fastweb S.p.A. della numerazione in questione»* e a Wind Tre S.p.A. *«di depositare il tracciato record inerente alla notifica di espletamento della NP della numerazione in questione, sia nei confronti del recipient che nei confronti del donating, risalente al maggio 2025»*.

In riscontro, TIM S.p.A. ha dichiarato che *«nei Sistemi TIM non è presente il file TC3 del Donor WindTre vs il Donating TIM; • TIM Donating non ha ricevuto la TC7 di espletamento Donor WindTre mentre Fastweb Recipient in data 23-05-2025 ha ricevuto tale file a seguito di espletamento ordine N0014896xxx: TC7 di FILE "103R_NP_WIN_MTW_20250523_00001.xml"; • TIM Donating, non avendo ricevuto il file TC7, non ha potuto inviare la TC14 a Fastweb Recipient; • Fastweb Recipient, tuttavia, dovrebbe confermare di aver ricevuto il file contenente la TC15 dal Donor WindTre (ovvero copia della TC14 che avrebbe dovuto inviare TIM se avesse ricevuto la TC7); TIM pertanto conferma di non avere avuto contezza della migrazione in Fastweb per cui ha correttamente continuato a fatturare e tenere attivo il servizio»*; mentre Wind Tre S.p.A. ha depositato una schermata estrapolata da un software gestionale dalla quale si evidenzia il tracciamento delle comunicazioni inviate, rispettivamente a Fastweb S.p.A. e a Tim S.p.A.

In virtù delle considerazioni che precedono, la richiesta dell'istante di cui al **punto i.** risulta di fatto accolta e dunque superata in quanto il rientro dell'utenza dedotta in controversia in Tim S.p.A. è incontestamente avvenuto a far data dal 18/03/2026.

Anche la richiesta dell'istante di cui al **punto ii.** può trovare accoglimento, atteso che l'utenza n. 0965922xxx è risultata attestata su rete Fastweb S.p.A. nel periodo compreso dal 23/05/2025 al 18/03/2026 e comunque TIM S.p.A., sulla cui rete era restato attestato erroneamente il numero telefonico in questione, non ha provato di aver erogato i servizi di competenza nel predetto periodo. Pertanto, gli importi addebitati all'utente da TIM S.p.A. in riferimento al periodo in parola meritano di essere stornati, ovvero rimborsati.

Parimenti accolta, in virtù delle considerazioni che seguono, è la richiesta dell'istante di cui al **punto iii.**, in riferimento al periodo compreso dal 15/07/2025 (data in cui l'utente ha sottoscritto il contratto per il rientro in TIM S.p.A. dell'utenza n.

0965922xxx) al 18/03/2026 (data in cui la procedura di rientro è stata portata a compimento).

Al riguardo, *in primis* si osserva che, a fronte della PDA sottoscritta il 15/07/2025, TIM S.p.A. avrebbe dovuto comunicare al proprio cliente l'anomalia riscontrata in ordine alla richiesta di NP della numerazione dedotta in controversia, ovvero che già risultava attestata sui propri sistemi, portando dunque l'utente tempestivamente a conoscenza della problematica di cui si discute. Invece, non solo non lo ha fatto, ma ha addirittura respinto, con riscontro tardivo, il reclamo inviato dall'istante in data 11/09/2025 avente ad oggetto la "mancata attivazione linea 0965922xxx".

Inoltre, nel merito del riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, si rileva che, sebbene TIM S.p.A. adduca che «**nei Sistemi TIM non è presente il file TC3 del Donor WindTre vs il Donating TIM**», nella schermata depositata da Wind Tre S.p.A. in riscontro alla medesima richiesta, il file TC3 (Tracciato Record di Prenotifica NP) risulta inviato a TIM il giorno 21/05/2025 ore 08:15:29 (riga 6) e l'omessa registrazione sui sistemi dell'operatore è un'anomalia che non può essere imputata a terzi.

Parimenti, sebbene TIM S.p.A. dichiari che «**TIM Donating non ha ricevuto la TC7 di espletamento Donor WindTre mentre Fastweb Recipient in data 23-05-2025 ha ricevuto tale file a seguito di espletamento ordine N0014896xxx: TC7 di FILE "103R_NP_WIN_MTW_20250523_00001.xml"**», nella schermata depositata da Wind Tre S.p.A. si legge (righe 7 e 8) che sia Fastweb S.p.A. che TIM S.p.A. hanno ricevuto il file TC7 (Tracciato Record di Espletamento Donor), in data 23/05/2025, alle ore 08.15.08. In particolare, Fastweb S.p.A. ha ricevuto tale file a seguito di espletamento ordine N0014896xxx: FILE TC7 "103R_NP_WIN_MTW_20250523_00001.xml"; mentre TIM S.p.A. ha ricevuto tale file a seguito di espletamento ordine N0014896xxx: FILE TC7 "103R_NP_WIN_MTW_20250523_00002.xml".

In virtù di quanto sopra, l'affermazione secondo la quale «**TIM Donating, non avendo ricevuto il file TC7, non ha potuto inviare la TC14 a Fastweb Recipient**» resta priva di fondamento.

A prescindere dalle considerazioni che precedono si rammenta altresì che l'Autorità, con la delibera n. 8/22/CIR, ha confermato la modalità di lavorazione su base finestra temporale prevista dalla delibera n. 103/21/CIR (cfr. Allegato 5 alle Specifiche tecniche). In particolare, i punti 42, 43 e 44 del paragrafo 2.6 *Notifica del donating a DAC* della delibera n. 8/22/CIR precisano che "42. Le specifiche tecniche della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR prevedono che recipient, donating e donor effettuino le attività di configurazione delle rispettive reti il giorno della DAC con l'invio di una notifica di espletamento da parte del donor verso il recipient e il donating. 43. La delibera n. 103/21/CIR non ha disposto modifiche su tale aspetto". 44. Nel tavolo tecnico, al fine di migliorare la gestione dei disservizi in postprovisioning e tenuto conto delle indicazioni fornite dall'Autorità con la nota del 23 febbraio 2022, **gli operatori hanno condiviso di introdurre una notifica di espletamento, inviata dal donating al donor e da questi inoltrata al recipient, al termine delle attività di riconfigurazione sulla rete del donating delle numerazioni oggetto di portabilità.**". Ne consegue, pertanto, che, nel passaggio a Fastweb, TIM S.p.A., secondo la normativa vigente, avrebbe dovuto

effettuare la sconfigurazione a DAC della numerazione in esame dalla propria rete con chiusura commerciale ed inviare successivamente la notifica di espletamento al *donor*, senza che ciò fosse condizionato alla ricezione di alcuna notifica da parte del *donor*.

Ne consegue che il numero, nonostante il passaggio a Fastweb, è restato configurato sulla rete TIM a causa di un proprio inadempimento tecnico. Per tutto quanto sopra, non essendo emerse giustificazioni tecniche in ordine al proprio operato, si ritiene TIM S.p.A. responsabile del disservizio dedotto in controversa (e causato dal fatto che il numero era già configurato su TIM quando l'istante ha chiesto il rientro in TIM) e, pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno per 216 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15.07.2025 al 18.03.2026 e già decurtati di giorni 30 previsti per l'espletamento del cambio operatore, per un importo complessivo di euro 648,00 (seicentoquarantotto/00).

Viceversa, non può trovare autonomo accoglimento la richiesta dell'istante di cui al **punto iv.** in quanto il tardivo ed errato riscontro al reclamo inviato a TIM S.p.A. l'11/07/2025 ha già trovato debita considerazione nell'ambito dell'accoglimento della richiesta di cui al punto iii., e, diversamente operando, la medesima condotta dell'operatore verrebbe doppiamente indennizzata. Non risultano invece depositati reclami inviati a Fastweb S.p.A.

Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al **punto v.** non è accolta in quanto la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche mediante la piattaforma *Conciliaweb* è gratuita e nel fascicolo non sono documentate spese giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Omniabook nei confronti di TIM S.p.A., Fastweb S.p.A. e Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, oltre a rimborsare, ovvero stornare le fatture emesse in riferimento all'utenza dedotta in controversia, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 648,00 (seicentoquarantotto/00), a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio tra operatori.

3. La predetta Società è altresì tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

5. 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, 29 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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