

DELIBERA N. 55/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
T.F.T./EOLO S.P.A./FASTWEB S.P.A. (VODAFONE -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/807448/2026)**

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 F.T.T. del 25 gennaio 2026;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza n. 035504xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, in data 25/03/2021, ha chiesto la portabilità del numero da Eolo S.p.A. a Fastweb S.p.A.;
- b. tuttavia, la procedura di passaggio è stata espletata solo il 29/07/2024;
- c. *«a causa di tale inadempienza, l'utente è stato costretto a mantenere attivo il contratto con il precedente operatore (Eolo) per non perdere il numero storico, sostenendo costi non dovuti»;*
- d. il Servizio Clienti di Fastweb S.p.A., a fronte delle numerose richieste di risoluzione della problematica pervenute dall'istante, *«non ha mai fornito riscontri motivati nel merito, invitando ogni volta all'attesa, perché la pratica risultava in lavorazione»;*
- e. infine, in esito all'espletamento della portabilità, *«dopo vari contatti telefonici con il Servizio Clienti, è stato inviato opportuno reclamo PEC allegato, ottenendo un rimborso irrisorio di 100€.».*

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo *«per ritardata portabilità del numero ai sensi dell'art. 7, comma 2, della Delibera n. 347/18/CONS»;*
- ii. *«il rimborso delle spese sostenute verso il precedente operatore (Eolo) a titolo di danno emergente»;*
- iii. la corresponsione dell'indennizzo *«per omessa risposta ai reclami, motivati nel merito, ai sensi dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS».*

2. La posizione degli operatori

Eolo S.p.A., nelle proprie memorie, ha escluso qualsivoglia responsabilità in ordine ai fatti contestati, avendo ricevuto la richiesta di portabilità da Fastweb S.p.A. solo in data 17 giugno 2024.

Fastweb S.p.A., ha dichiarato in memorie che *«in data 31.12.2020 l'istante ha sottoscritto una PDA Fastweb con richiesta di attivazione di una nuova linea ed assegnazione di nuova numerazione, regolarmente espletata. Successivamente, in data*

25.03.2021, l'utente ha chiesto la NP post della numerazione 035504xxx, precedentemente attiva presso altro operatore. Tuttavia, la procedura ha incontrato criticità tecniche e disallineamenti di sistema, che hanno impedito il completamento immediato dell'operazione. Nel corso del tempo sono stati aperti diversi incidenti tecnici al fine di verificare e risolvere le anomalie riscontrate nella gestione della richiesta di portabilità. Proprio per superare tali criticità e riallineare i sistemi coinvolti nella procedura, è stata inserita una nuova richiesta di portabilità in data 25.05.2022. Tale ordine si è concluso positivamente in data 02.07.2024».

L'operatore ha precisato in proposito che «*il ritardo nel completamento della procedura non è riconducibile ad un comportamento omissivo o negligente di Fastweb, ma è stato determinato da problematiche tecniche e disallineamenti di sistema intervenuti nella gestione della NP post, che hanno richiesto ulteriori verifiche e attività di riallineamento dei sistemi*».

La Società ha altresì addotto di aver già riconosciuto all'utente l'indennizzo previsto dalla propria Carta Servizi per il ritardo nella portabilità e quindi ha richiamato l'articolo 2, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* al fine di escludere l'applicazione degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

Infine, l'operatore ha rappresentato che «*anche la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo è infondata, in quanto non risultano reclami inevasi da Fastweb*» e 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 possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente giova precisare che la richiesta di Fastweb S.p.A. di disapplicazione del *Regolamento sugli indennizzi*, in virtù dell'articolo 2, comma 3, del medesimo regolamento, non può trovare accoglimento in quanto nel caso di specie non si ritiene che l'operatore abbia accolto il reclamo inviato dall'istante l'11/06/2025, a mezzo PEC. Infatti, a mezzo del predetto reclamo, il Sig. F.T.T. ha chiesto: la corresponsione dell'indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero; il rimborso degli importi corrisposti ad Eolo S.p.A. nelle more dell'espletamento della portabilità per scongiurare la perdita della numerazione; ed infine il riconoscimento di condizioni contrattuali migliorative, sotto forma di *bonus* economico, sconto in fattura o *upgrade* gratuito dell'offerta, a titolo compensativo del prolungato disagio per il reiterato ritardo. Tuttavia, Fastweb S.p.A. ha accolto solo la prima delle tre richieste, riconoscendo un indennizzo di euro 100,00 a mezzo sconto sulle fatture emesse nel periodo compreso dal settembre 2025 al dicembre 2025; fermo restando che detto importo, sebbene corrisponda alla misura massima prevista nella Carta Servizi dell'operatore, risulta significativamente sproporzionato rispetto al disagio patito dall'utente. Inoltre, si osserva che Fastweb S.p.A. non ha dato comunque seguito ai precedenti reclami inviati dall'utente già a far data dal

mezzo giugno 2021, a fronte del ritardo nell'espletamento della portabilità dell'utenza di cui si discute da Eolo S.p.A., formalizzata il 25/03/2021.

In virtù delle considerazioni che precedono, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento, atteso che Fastweb S.p.A. non ha dato prova di aver espletato nei tempi previsti le attività di competenza, ha dichiarato ma non dimostrato la sussistenza di *“criticità tecniche e disallineamenti di sistema, che hanno impedito il completamento immediato dell'operazione”*, tantomeno ha dato prova di essersi adoperata prontamente per risolverle, ovvero di aver dato tempestiva ed effettiva informativa all'utente in ordine alla problematica riscontrata. L'operatore è quindi tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,50 al giorno per 1183 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 25.03.2021 al 02.07.2024 e già decurtati dei 9 giorni lavorativi previsti per l'espletamento della NP secondo la normativa all'epoca vigente, per un importo complessivo di euro 1.674,50, decurtato di euro 100,00 che Fastweb S.p.A. ha incontestabilmente già riconosciuto all'utente.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che la stessa si qualifica di fatto come un risarcimento del danno collaterale, patito dall'utente, per effetto del ritardo nell'espletamento della portabilità e, in quanto tale, è materia sottratta alla competenza dell'Autorità adita.

Parimenti, non è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto l'omessa informativa in ordine alla problematica accorsa, anche sotto il profilo dell'omesso riscontro ai reclami, è una condotta che è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

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 accoglie parzialmente l'istanza dell'utente del Sig. F.T.T. nei confronti di Eolo S.p.A. e Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 1.674,50 (milleseicentottantaquattro/50), 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
Laura Aria

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