

DELIBERA N. 56/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RUARO LAVINIO/FASTWEB S.P.A. (VODAFONE - HO.MOBILE -
TELETU)/WIND TRE S.P.A.
(GU14/811114/2026)**

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 RUARO LAVINIO del 6 febbraio 2026;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 042982xxx e n. 0429800xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 04/10/2025 Wind Tre S.p.A. ha comunicato all'utente a mezzo mail *«che invitava a passare le linee telefoniche da analogiche a voip in quanto dopo 2 mesi ossia al 4/12/2025 tali linee non avrebbero più funzionato»*;

b. in data 21/10/2025 l'utente ha quindi sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A., in atti, *«ove appunto era previsto il passaggio delle numerazioni e connettività abbondantemente entro la data del 4/12/2025»*;

c. Fastweb S.p.A., tuttavia, ha riscontrato il reclamo inviato a mezzo PEC dichiarando *«ad oggi non ha ancora attivato le linee e connettività, pertanto dal 4/12/2025 ci si ritrova l'azienda sprovvista di connettività e soprattutto di numerazioni telefoniche»*;

d. l'utente ha altresì dichiarato che *«dal giorno 4/12/25 ogni giorno abbiamo contattato il commerciale dell'agenzia Fastweb che si è prodigato per riuscire a risolvere la questione ma riceveva solo risposte tipo "pratica in attivazione"»*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: *«quanto prima Fastweb attivi le due numerazioni in portabilità oggetto del contratto e che per il disagio patito e sicura perdita di clienti che non hanno potuto contattarci venga effettuato un risarcimento di 2.000 euro»*.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., ha dichiarato in memorie che *«in data 21.10.2025 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb, chiedendo la NP delle utenze nn. 042982xxx e 0429800xxx dall'operatore Wind Tre. L'utente ha poi introdotto il procedimento d'urgenza GU5, nell'ambito del quale è emerso che in data 4.12.2025, mentre era ancora in corso la gestione della procedura di NP, Wind Tre ha cessato le linee, ponendole in latenza sino al 4.12.2025»*.

L'operatore ha specificato di aver attivato il contratto in data 13/01/2026 e di aver espletato la NP il 19/01/2026, precisando, alla data del deposito delle memorie, che *«le linee sono correttamente somministrate e non sussistono evidenze di malfunzionamenti»*.

La Società ha inoltre evidenziato che «a) la disattivazione dei servizi è stata disposta da Wind Tre; b) Fastweb, dal canto suo, ha pienamente rispettato le tempistiche per l'attivazione contrattualmente pattuite, che stabiliscono un termine massimo di n. 120 gg.» e ha quindi chiesto il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

Wind Tre S.p.A., nelle proprie memorie ha confermato che il contratto sussistente con l'istante veniva cessato in data 04/12/2025 «a seguito di progetto CAU, acronimo di Customer Access Upgrade, in conformità a quanto correttamente comunicato dalla convenuta alla società istante e secondo le modalità e le tempistiche indicate. In data 19/01/2026 le numerazioni fisse n. 042982xxx e n. 0429800xxx, in ottemperanza alla Delibera AGCOM 103/21/CIR, a seguito della richiesta di portabilità pervenuta dall'operatore Fastweb, venivano correttamente migrate nello scenario WindTre OLO Donating e Fastweb OLO Recipient».

In particolare, la Società ha precisato che «in data 04/10/2025 WindTre inviava una PEC alla società istante volta ad avvisare che le utenze fisse relative al contratto n. 1456390642xxx risultavano attestare su una centrale oggetto di decommissioning e dell'impossibilità, a seguito di sopravvenute esigenze tecniche legate alla chiusura della centrale in rame TIM, di continuare ad erogare il servizio alle condizioni tecniche e modalità in essere. Nella comunicazione veniva richiesto alla società istante, pertanto, di fornire l'assenso ai fini di una variazione di tecnologica dell'accesso in fibra delle utenze fisse, entro 60 giorni dalla notifica della suddetta comunicazione, contattando l'assistenza clienti al 1928, in mancanza del quale, Wind Tre avrebbe dato seguito alla risoluzione del contratto come previsto dall'art. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto. La società istante veniva informata, inoltre, della possibilità di richiedere la portabilità delle sue numerazioni presso altro operatore entro e non oltre 60 giorni dalla suddetta comunicazione ed in ogni caso senza sostenere con Wind Tre S.p.A. il pagamento di alcun onere. Successivamente all'invio della suddetta PEC l'assistenza clienti WindTre contattava varie volte la società istante per avere informazioni in merito alla volontà della stessa prima della cessazione del contratto e delle relative utenze fisse, la quale confermava la scelta di attivare un nuovo contratto con altro operatore con migrazione delle utenze fisse. Nonostante tale scelta, nessuna richiesta di portabilità delle numerazioni fisse verso altro operatore, perveniva alla convenuta. Ovviamente, né nessuna richiesta di variazione di tecnologica dell'accesso in fibra giungeva, di conseguenza in data 04/12/2025, nelle tempistiche regolarmente comunicate, le utenze fisse n. 042982xxx e n. 0429800xxx venivano cessate sulla rete di Wind Tre con conseguente risoluzione del contratto n. 1456390642xxx».

L'operatore ha altresì segnalato che l'utente, in data 17/12/2025, ha depositato istanza GU5/799013/2025 e il 19/01/2026 si è perfezionata la portabilità delle utenze fisse n. 042982xxx e n. 0429800xxx nello scenario WindTre OLO Donating e Fastweb OLO Recipient.

In conclusione, WindTre S.p.A. ha escluso qualsivoglia responsabilità in ordine ai fatti lamentati dall'istante e ha pertanto chiesto il rigetto delle pretese avversarie nei propri confronti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente giova precisare che, a voler considerare le Condizioni Generali di Contratto depositate da Fastweb S.p.A. *Recipient* in allegato alle proprie memorie (articolo 4.1), in esecuzione alla PdA datata 21/10/2025 l'operatore avrebbe dovuto attivare i servizi di competenza, sulle utenze di cui si discute, entro 60 giorni dalla sottoscrizione, ovvero entro il 20/12/2025.

Ciò stante, la richiesta dell'istante può trovare parziale accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. che ha attivato in ritardo i servizi sulle numerazioni 042982xxx e 0429800xxx, ovvero il 19/01/2026, peraltro in costanza di disservizio. Pertanto, fermo restando che esula dalle competenze dell'Autorità adita qualsivoglia decisione in tema di risarcimento del danno, l'operatore, in riferimento al periodo compreso dal 20/12/2025 al 19/01/2026, è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con gli articoli 6, comma 1, e 13, commi 3 e 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 12,00 al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per 30 giorni, per un importo complessivo pari ad euro settecentoventi (settecentoventi/00).

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 RUARO LAVINIO S.R.L. nei confronti di Wind 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 720,00 (settecentoventi/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo ritardo nella procedura di passaggio tra operatori in pendenza di interruzione di servizio.

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