

DELIBERA N. 57/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.A./TISCALI ITALIA S.P.A./UNIDATA S.P.A.
(GU14/803838/2026)**

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

VISTA l’istanza dell’utente A.A. del 13 gennaio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Tiscali Italia S.p.A., titolare dell'utenza fissa n. 070491xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. a causa del persistente malfunzionamento dei servizi, l'istante ha richiesto il 19 novembre 2025 la portabilità della propria utenza verso l'operatore Unidata S.p.A.;
- b. tuttavia, in data 26 novembre 2025, l'utente ha trasmesso a Unidata S.p.A. formale rinuncia alla migrazione, comunicata tramite whatsapp anche a Open Fiber che *“annullava la costruzione del rilegamento in fibra”*;
- c. il 27 novembre 2025, l'istante ha chiesto a Tiscali Italia S.p.A., tramite PEC, *“la manutenzione della linea concordando con l'operatore del 130 la sostituzione del modem. Tiscali apre un ticket di intervento, ripara la linea e sostituiva il modem, risolve il disservizio. In tale occasione l'istante rendeva noto ai vari operatori del 130 della rinuncia alla migrazione verso Unidata”*;
- d. *“Nonostante la rinuncia formalmente comunicata a tutti i soggetti coinvolti, la procedura di migrazione proseguiva indebitamente e Tiscali cessava il servizio lasciando l'Istante privo di connettività”*.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo *“per cessazione e interruzione del servizio”*;
- ii. *“disporre il ripristino dei servizi voce e dati (ove non già avvenuto) come da ante 3/12/2025”*;
- iii. *“disporre lo storno delle fatture e l'assenza di costi o penali a carico dell'Istante”*.

2. La posizione degli operatori

Tiscali Italia S.p.A. ha rappresentato che l'istante era titolare, dal 20 maggio 2020, di un servizio Tiscali residenziale ad uso privato denominato “UltraInternet Fibra Full”, associato alla numerazione telefonica 070491xxx nativa Telecom.

In data 21 novembre 2025 la società Unidata S.p.A. ha trasmesso una richiesta di Number Portability (NPP) della numerazione; l'ordine è stato regolarmente espletato con decorrenza 3 dicembre 2025. A seguito della notifica di avvenuto espletamento, l'operatore ha provveduto alla conseguente cessazione del contratto sui propri sistemi.

Tiscali Italia S.p.A. ha evidenziato, a tale riguardo, che la Società, in qualità di OLO *donating*, come da processo, non poteva impedire la portabilità, atteso che l'ordine risultava formalmente corretto e regolarmente validato, per le fasi di propria competenza, dal *donor* Telecom.

Peraltro, il gestore *recipient* Unidata ha confermato, in sede di GU5 e in udienza, il regolare e avvenuto passaggio della numerazione nelle medesime date.

Tiscali Italia S.p.A. ha, poi, rappresentato che solo in data 4 dicembre 2025, successivamente all'avvenuto passaggio dell'utenza e cessazione del contratto, ha ricevuto, per conoscenza, un reclamo indirizzato a Unidata S.p.A., con il quale l'istante ha lamentato un presunto disservizio.

I successivi reclami inoltrati dall'istante sono stati riscontrati da Tiscali Italia S.p.A. nelle date del 10 e 15 dicembre 2025, chiarendo che la cessazione del servizio era intervenuta a seguito della notifica di espletamento della portabilità in favore del gestore Unidata S.p.A. e che, pertanto, nessuna responsabilità poteva essere imputata a Tiscali Italia S.p.A. per il mancato funzionamento del servizio.

L'operatore ha, altresì, evidenziato che il cliente ha regolarmente usufruito del servizio fino alla data di effettivo passaggio ad altro operatore.

Per quanto rappresentato, Tiscali Italia S.p.A. ha evidenziato di aver operato nel pieno rispetto della normativa regolamentare vigente e, pertanto, ha contestato integralmente ogni addebito di responsabilità, chiedendo il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Unidata S.p.A. ha rappresentato che l'istante, in data 19 novembre 2025, ha aderito a una proposta contrattuale avente ad oggetto l'attivazione di un servizio principale di accesso a internet in fibra ottica FTTH e un servizio associato di telefonia vocale di rete fissa su numerazione "portata" nativa Telecom Italia (n. 070491xxx). L'operatore ha precisato che l'utente (mediante spunta della prevista opzione) ha richiesto l'attivazione immediata del servizio con contestuale esplicita rinuncia all'esercizio del diritto di c.d. "ripensamento", autorizzando in tal modo Unidata S.p.A. a svolgere ogni utile attività tecnico amministrativa necessaria a garantire l'attivazione dei servizi nel minor tempo possibile.

Unidata S.p.A. ha, poi, rappresentato che l'attivazione del servizio principale non ha previsto modalità attuative tramite processo di "migrazione FTTH" ma attraverso una nuova attivazione di una risorsa di accesso, acquisita tramite l'operatore *wholesale* Open Fiber. Conseguentemente, il processo di portabilità dell'utenza di rete fissa è stato svolto attraverso i processi regolamentati di NP pura, nel quale Unidata S.p.A. ha rivestito il ruolo di *recipient*, Tiscali Italia S.r.l. quello di *donating* e TIM S.p.A. quello di *donor*.

In data 19 novembre 2025, a seguito della sottoscrizione del rapporto contrattuale, Unidata S.p.A. ha trasmesso un ordine di attivazione verso i sistemi del fornitore *wholesale* Open Fiber, il quale ha rilasciato riscontri di acquisizione e accettazione dell'ordine, con DAC fissata al 21 novembre 2025. In tale data, risulta pervenuta sui sistemi Unidata il riscontro di avvenuta attivazione del servizio da parte di Open Fiber. Pertanto, Unidata S.p.A. ha consegnato al cliente, il 26 novembre 2025, il necessario apparato in regime di comodato d'uso, già configurato per consentire l'attivazione e l'erogazione del servizio principale d'accesso. Pertanto, ai sensi delle Condizioni generali di Contratto (art. 5.2, lett. b) "*la consegna dell'apparato presso la prevista sede di attivazione dei servizi, configura conforme espletamento dell'attività di attivazione del servizio stessa*".

Unidata S.p.A. ha ribadito, quindi, che l'attivazione dei servizi deve intendersi avvenuta, in piena conformità alle previsioni contrattuali, in data 26 novembre 2025 e,

dunque, la successiva comunicazione di recesso trasmessa dall'istante è da ritenersi relativa a un rapporto di fornitura già attivo e in esercizio.

Al fine di assicurare la massima tempestività, Unidata S.p.A. il 21 novembre 2025, accertata l'attivazione del servizio principale, ha trasmesso un ordine di NP pura per il n. 070491xxx, con DAC fissata al 3 dicembre 2025. L'ordine ha ricevuto dal *donor* i previsti riscontri di acquisizione e di positiva verifica formale (21 novembre 2025). In data 3 dicembre 2025 risultano essere pervenuti anche i previsti riscontri di espletamento ordine del *donor* e del *donating*.

Unidata S.p.A. ha, infine, evidenziato che alla data di ricezione della comunicazione di recesso (26 novembre 2025), l'ordine di NP pura inviato dalla Società il 21 novembre 2025 aveva già ricevuto la piena validazione dal *donor/donating*, essendo già trascorsi i termini temporali definiti dalla procedura regolamentata per la trasmissione di motivati rifiuti nel caso di c.d. "portabilità semplici" ovvero: " $t1$ " = ($t0$ di invio ordine + 1 gg.); " $t2$ " = ($t1$ + 1 gg.).

A valle dell'espletamento dell'ordine di portabilità (3 dicembre 2025), Unidata non ha avuto (per quanto previsto dalla vigente normativa) alcuna possibilità di provvedere all'autonoma "restituzione" dell'utenza portata verso il precedente operatore e ha, ripetutamente, rappresentato all'istante la necessità di dover ricevere un ordine di "portabilità" in uscita trasmesso dal precedente *donating* o dal nuovo operatore *recipient*.

Peraltro, poiché non è stata emessa alcuna fattura, Unidata S.p.A. ha provveduto a trasferire all'utente, nella medesima data in cui è stato richiesto (11 dicembre 2025), il codice NP necessario a provvedere al processo di portabilità dell'utenza verso altro fornitore.

Inoltre, apprese le criticità connesse alla contestuale cessazione del rapporto contrattuale di fornitura tra l'istante e l'operatore Tiscali, nonché la mancata attivazione di un ulteriore e diverso rapporto di fornitura in grado di consentire il trasferimento gestionale ad altro operatore della numerazione, Unidata S.p.A. ha assicurato, gratuitamente, l'attivazione a favore dell'istante del servizio di trasferimento di chiamata dall'utenza n. 070491xxx ad altra utenza di rete fissa indicata dall'istante stesso, servizio che risulta, allo stato, ancora in esercizio.

Conseguentemente, i disagi contestati dall'istante in relazione all'avvenuto espletamento del processo strumentale all'attivazione del servizio di fonia di rete fissa devono intendersi dipendenti dalla volontà di recesso immediato espressa e comunicata dall'istante nelle more di un processo tecnico-amministrativo giunto alla sua fisiologica fase terminale e non quale effetto di anomalie tecnico gestionali né di disservizi in attivazione imputabili alla responsabilità di Unidata S.p.A.

Per quanto sopra esposto, Unidata S.p.A. ha rappresentato l'assenza di responsabilità della Società per i profili di contestazione mossi dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare, si deve far presente che l'operatore *recipient* Unidata S.p.A. ha concluso in udienza un accordo transattivo con l'utente e, per l'effetto, nei confronti della Società può ritenersi cessata la materia del contendere.

Sempre in via preliminare, con specifico riferimento alla richiesta formulata dall'utente nell'istanza GU14, avente a oggetto l'accertamento della *"illegittimità della cessazione dei servizi voce e dati"* nonché della *"responsabilità concorrente di Tiscali Italia S.p.A. e Unidata Italia S.p.A."*, si ritiene opportuno precisare che la competenza dell'Autorità adita in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie è finalizzata a valutare la condotta assunta dall'operatore nell'ambito del rapporto contrattuale con il proprio cliente, utente finale. Ne consegue che, nel corso dell'istruttoria, l'Autorità procederà all'esame della documentazione e delle deduzioni delle parti, nonché alla verifica delle circostanze di fatto poste a fondamento delle doglianze, al fine di accertare l'eventuale sussistenza di inadempimenti, omissioni o condotte non conformi agli obblighi - inclusi quelli informativi e gestionali - gravanti sull'operatore. All'esito dell'istruttoria svolta, qualora venga riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata e siano individuate eventuali responsabilità dell'operatore in relazione ai disservizi lamentati, l'Autorità potrà disporre, nei limiti delle proprie attribuzioni, il riconoscimento di rimborsi e/o la corresponsione di indennizzi in favore dell'utente.

Da ultimo, con riferimento alla segnalazione di inottemperanza al provvedimento temporaneo GU5/806512/2026 da parte di Tiscali Italia S.r.l., formulata dall'istante nel fascicolo documentale, per il mancato adempimento dell'ordine di riattivazione, con richiesta di valutarne la *"rilevanza sanzionatoria (...) ai fini della liquidazione degli indennizzi, con applicazione delle maggiorazioni previste"* si fa presente che non è questa la sede per svolgere valutazioni in merito alla mancata ottemperanza. Ad ogni modo, allo scopo di meglio chiarire la posizione dell'Autorità sul punto, pare opportuno precisare che la circostanza dell'adozione, da parte del CORECOM Sardegna di un provvedimento cautelare avente ad oggetto la riattivazione del servizio, non equivale *tout court* al riconoscimento della fondatezza della pretesa dell'istante, tenuto conto, altresì, che il provvedimento cautelare viene emesso in presenza di un'istruttoria inevitabilmente sommaria.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, il 19 novembre 2025, ha sottoscritto un contratto con Unidata S.p.A. per l'attivazione di un servizio principale di accesso alla rete internet in fibra ottica FTTH e di un servizio associato di telefonia vocale di rete fissa (in tecnologia VoIP), chiedendo la portabilità del n. 070491xxx, nativo Telecom.

L'operatore *recipient*, ricevuta in data 21 novembre 2025 la comunicazione di attivazione del circuito di accesso da parte del fornitore *wholesale* Open Fiber, come da schermate allegate, ha provveduto a inviare al cliente, l'apparato necessario per la fruizione dei servizi, consegnato il 26 novembre 2025. Tuttavia, nella medesima data, l'utente ha effettuato la disdetta del contratto - ritenendo non conforme alle proprie richieste il modem ricevuto - e ha chiesto l'immediata cessazione di ogni procedura di attivazione. Unidata S.p.A. ha riscontrato la richiesta dell'istante, comunicando di aver

provveduto ad annullare il contratto; l'operatore ha, poi, precisato in memoria e confermato in udienza che tale comunicazione è da intendersi quale "presa in carico" del recesso, fermi restando i termini e le tempistiche necessarie per la gestione delle attività tecniche e amministrative.

In ogni caso, il gestore, richiamando le previsioni di cui all'articolo 5.2, lettera b, delle Condizioni generali di Contratto, ha evidenziato che il processo di attivazione del servizio principale risultava essersi già concluso, con esito positivo, proprio in data 26 novembre 2025, con la consegna dell'apparato già configurato. Analogamente, Unidata S.p.A. ha rappresentato che alla data di ricezione della comunicazione di recesso (26 novembre 2025), l'ordine di NP pura - inviato dalla Società il 21 novembre 2025, data in cui ha ricevuto la comunicazione di avvenuta attivazione da parte dell'operatore *wholesale* - aveva già ricevuto la piena validazione sia dal *donor* che dal *donating* e, pertanto, non risultava possibile interrompere un processo già formalmente giunto in fase di espletamento. A tale riguardo, il 21 novembre 2025, Unidata S.p.A. aveva comunicato all'istante, tramite e-mail, che *"facendo seguito alla richiesta da Lei inoltrataci in relazione all'attivazione del servizio di Number Portability Geografica (NPG) per la numerazione 070491xxx a Lei intestata, la presente email è diretta a comunicarLe che l'ordine di attivazione del Servizio di NPG sarà espletato il giorno 03-12-2025, salvo imprevisti"*. Il 3 dicembre 2025, Unidata S.p.A. ha, poi, inviato la comunicazione di avvenuto espletamento della portabilità e l'8 dicembre 2025 Tiscali Italia S.r.l. ha informato l'istante di aver provveduto *"a cessare l'abbonamento Tiscali attivo sulla sua linea"* a seguito del passaggio ad altro operatore.

Il 5 dicembre 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/796381/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Unidata S.p.A. e Tiscali Italia S.r.l. e in data 22 gennaio 2026 istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/806512/2026), chiedendo la riattivazione dei servizi voce e dati.

Con provvedimento del 4 febbraio 2026, il CORECOM Sardegna, ha disposto il ripristino dei servizi sull'utenza n. 070491xxx da parte di Tiscali Italia S.p.A., entro il 9 febbraio 2026.

Nella medesima data, l'operatore Tiscali Italia S.p.A. ha chiarito nel fascicolo documentale che *"la cessazione del servizio era intervenuta a seguito della notifica di espletamento del processo di migrazione in favore del gestore Unidata e che, pertanto, nessuna responsabilità poteva essere imputata a Tiscali per il mancato funzionamento del servizio"*, evidenziando che, all'esito della portabilità del numero avvenuta il 3 dicembre 2025, l'istante non risultava *"più cliente Tiscali, in quanto migrato verso il gestore Unidata"*.

Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i. non può essere accolta in quanto la cessazione dei servizi da parte dell'operatore *donating* Tiscali Italia S.p.A. è avvenuta a seguito dell'espletamento della portabilità del n. 070491xxx verso il gestore Unidata S.p.A., occorsa in data 3 dicembre 2025.

Come già rappresentato dagli operatori in memoria, Unidata S.p.A., a seguito della sottoscrizione del contratto e tenuto conto della esplicita rinuncia dell'utente all'esercizio del diritto di ripensamento - come indicato nel contratto acquisito in atti a seguito di

specifica richiesta istruttoria - ha avviato tempestivamente le attività di propria competenza finalizzate all'immediata attivazione del servizio principale (accesso a internet in fibra ottica FTTH) e alla portabilità della numerazione storica.

Al riguardo, il gestore ha precisato che il procedimento tecnico-amministrativo volto all'attivazione del servizio principale risultava, alla data del 26 novembre 2025, già integralmente concluso con esito positivo. In particolare, Unidata S.p.A. ha evidenziato che, in tale data, era già intervenuta la consegna dell'apparato all'utente, peraltro previamente configurato e, dunque, idoneo all'utilizzo secondo le modalità previste dall'offerta contrattuale sottoscritta. Tale circostanza, secondo quanto dedotto dall'operatore, confermerebbe l'avvenuto perfezionamento della fase di attivazione del servizio e la conseguente impossibilità di considerare ancora pendente o revocabile il relativo processo operativo.

Unidata S.p.A. ha ulteriormente precisato che, alla data di ricezione della comunicazione di recesso (26 novembre 2025), l'ordine di *number portability* pura, già trasmesso dal gestore in qualità di *recipient* in data 21 novembre 2025, aveva conseguito la piena validazione da parte sia dell'operatore *donor* sia dell'operatore *donating*. Ne consegue, che il relativo *iter* risultava ormai formalmente avanzato e giunto in una fase di espletamento tale da non consentirne l'arresto o l'annullamento, trattandosi di un processo già validato dagli operatori coinvolti e non più suscettibile di interruzione unilaterale a seguito della sopravvenuta manifestazione di volontà dell'utente. In merito al recesso, Unidata S.p.A. ha evidenziato, altresì, che la normativa vigente stabilisce un termine massimo per la gestione del processo di cessazione del rapporto di fornitura, individuato in trenta giorni decorrenti dalla ricezione, da parte del gestore, della comunicazione di recesso formulata dall'utente.

L'utente medesimo riferisce, poi, dell'avvenuto passaggio nel reclamo inviato a Unidata S.p.A. (e per conoscenza a Tiscali Italia S.p.A.) il 4 dicembre 2025, con il quale ha contestato *“formalmente quanto da Voi comunicato in merito all'asserito annullamento del contratto”* evidenziando che *“Contrariamente a quanto affermato, dai sistemi NPG (Number Portability Gateway) il mio numero di telefono 070491xxx risulta migrato e, pertanto, completamente disservito dalle ore 00:00 del 03/11/2025 [n.d.r.: si tratta di refuso, la data esatta è 03/12/2025]”*.

Va rilevato che, alla data del 3 dicembre 2025, Tiscali Italia S.p.A., ricevuta la notifica di avvenuto espletamento della NP da parte del *donor*, ha cessato il contratto (e dunque i servizi) sui propri sistemi. Si osserva, tuttavia, che l'istante, pur essendo *in itinere* il processo di gestione amministrativa del recesso, aveva già ricevuto il modem da Unidata S.p.A. e, pertanto, reso edotto dell'avvenuta portabilità dell'utenza (comunicazioni di Unidata S.p.A. del 3 dicembre 2025 e di Tiscali Italia S.r.l. dell'8 dicembre 2025), avrebbe potuto, a ogni modo, fruire dei servizi collegando il dispositivo.

In merito alle dichiarazioni dell'istante circa l'annullamento della costruzione del rilegamento in fibra da parte di Open Fiber, si osserva che l'utente non ha allegato alcuna documentazione probatoria che avvalorasse tale dichiarata circostanza, fatto salvo uno *screenshot* tratto da una *chat* di *whatsapp* dal quale nulla si deduce in merito a quanto asserito. Resta, peraltro, opinabile l'interazione tra la parte istante e l'operatore *wholesale*, atteso che le uniche comunicazioni previste nell'ambito dei processi di

migrazione/portabilità risultano avvenire, esclusivamente, tramite protocolli interoperatore.

In ogni caso, Unidata S.p.A., per ovviare all'assenza di servizi, ha attivato in favore dell'istante il servizio di trasferimento di chiamata del n. 070491xxx ad altra utenza indicata dallo stesso e fornito l'11 dicembre 2025, su richiesta dell'utente, il Codice NP per consentire il trasferimento della numerazione verso un nuovo operatore.

Nella medesima comunicazione, Unidata S.p.A. ha rappresentato all'utente la necessità di comunicare tale Codice al nuovo operatore *recipient* “*affinché questi provveda a trasmettere verso Unidata (Donating) conforme ordine di porting out (secondo i processi di c.d. Portabilità Pura)*”, provvedendo, in tal modo, al recupero gestionale della numerazione.

Per quanto sopra rappresentato, si ritiene che alcuna responsabilità in ordine alle doglianze della parte istante sia ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A. che ha relazionato, nelle memorie depositate, in merito alla correttezza delle procedure di portabilità, conformi alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

Si rileva, altresì, che l'operatore Tiscali Italia S.p.A. è stato formalmente informato dall'istante solo in data 4 dicembre 2025 (per conoscenza, nel reclamo inviato a Unidata S.p.A.) dell'asserito disservizio e, il successivo 10 dicembre 2025, del recesso effettuato nei confronti di Unidata S.p.A. Ebbene, non può che rilevarsi la tardività di tali comunicazioni atteso l'avvenuto passaggio dell'utenza e la conseguente cessazione del contratto, avvenuti il 3 dicembre 2025.

Da ultimo, con riferimento a quanto dedotto dall'istante in ordine alla asserita conoscenza da parte di Tiscali Italia S.p.A., sin dal 27 novembre 2025 - e dunque in data antecedente al completamento della procedura di portabilità - dell'intervenuto recesso esercitato nei confronti di Unidata S.p.A., occorre rilevare che dagli atti del procedimento non emerge alcun elemento documentale idoneo a comprovare tale circostanza nei termini prospettati dalla parte istante. In particolare, l'unica comunicazione indirizzata a Tiscali Italia S.p.A. e depositata in atti, recante la data del 27 novembre 2025, risulta avere ad oggetto esclusivamente una segnalazione di disservizio, accompagnata da una richiesta di riconoscimento del relativo indennizzo, senza che dalla stessa possa desumersi, in modo espresso o inequivoco, la formale comunicazione dell'avvenuto recesso dal rapporto contrattuale con l'operatore Unidata S.p.A.

Deve, infine, evidenziarsi che la sostituzione del modem (consegnato da Tiscali Italia S.p.A. il 28 novembre 2025), nonché la successiva attività di assistenza tecnica prestata da Tiscali Italia S.p.A. in favore della parte istante, non possono essere interpretate quali condotte incompatibili con la prosecuzione della procedura di portabilità. Tali interventi risultano, piuttosto, riconducibili all'obbligo gravante sull'operatore *donating* di assicurare la continuità del servizio all'utente nelle more del perfezionamento del processo di portabilità medesimo.

La richiesta dell'istante *sub ii.* non può essere accolta in quanto, come già precisato da Unidata S.p.A. nella nota di riscontro al reclamo del 5 dicembre 2025 è onere della parte istante provvedere alla sottoscrizione di un nuovo contratto con altro operatore “*affinché questi provveda a trasmettere verso Unidata (Donating) conforme ordine di porting out (secondo i processi di c.d. Portabilità Pura)*”.

A tale riguardo, Unidata S.p.A., nella menzionata nota, ha espressamente chiarito alla parte istante che *“i processi di portabilità normativamente definiti non prevedono infatti la possibilità per l’operatore che ha attualmente e legittimamente in carico la numerazione (c.d. Donating) ovvero la scrivente Unidata, l’autonoma e proattiva possibilità di trasferire la numerazione di un utente in assenza di debito ordine. Pur volendo, dunque, l’Unidata non potrebbe agire nel senso da lei indicato”*.

Sul punto, si rileva che nell’ambito del procedimento di definizione, all’esito dell’udienza di discussione svoltasi in data 11 marzo 2026, Unidata S.p.A. si è resa disponibile, nei termini dell’accordo raggiunto con la parte istante, a *“mantenere la numerazione n. 070491xxx in disponibilità dell’utente, ai fini della gestione di eventuali richieste di portabilità dello stesso a favore di altro operatore, per ulteriori 30 giorni dalla data di sottoscrizione del presente verbale”*.

Successivamente, l’operatore ha segnalato nel fascicolo documentale che, alla data del 4 aprile 2026, in prossimità della scadenza dei termini stabiliti nel verbale di accordo non risultava pervenuto sui sistemi Unidata alcun ordine di *porting out* - comportamento, si ritiene, sintomatico di carenza di interesse al recupero della numerazione - e che, pertanto, *“[i]n assenza di ricezione di debito ordine Unidata, in ottemperanza alla vigente ed applicabile normativa e ai termini del verbale sottoscritto si troverà costretta a cessare il servizio di portabilità con restituzione dell’utenza al Donor”*.

La richiesta di cui al punto iii. non può essere accolta, atteso che la domanda è stata introdotta dall’istante in sede di definizione e, pertanto, non è stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le medesime - in sede di conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il predetto principio.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell’articolo 31 del Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità non accoglie l’istanza dell’utente A.A. nei confronti di Tiscali Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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