

DELIBERA N. 46/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX, ILIAD XXX

(GU14/821782/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/09/2026;

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*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata, 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 la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 14/03/2026 acquisita con protocollo n. 00XXX del 14/03/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Iliad XXX, di seguito Iliad, e di Fastweb XXX, di seguito Fastweb, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 14/03/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 12/03/2026), quanto segue.

“In data 16.02.2026 sottoscrivevo contratto mobile Iliad Business.

In data 19.02.2026 avveniva la portabilità del numero XXXXXX in Iliad.

Da Area Clienti Donating risultava credito trasferito per importo pari ad €772,95 alla data del 18.02.2026 (già decurtato di commissione €1,5 applicata per prestazione del servizio di trasferimento).

Tale importo è stato confermato da entrambi gli operatori in data 19.02.2026, come da registrazioni vocali che allego.

L'importo è stato tuttavia bloccato e sbloccato in data 23.02.2026 per soli €3,5.

In data 24.02.2026 ho inviato reclamo a Iliad chiedendo lo sblocco del restante importo di €769,45 (che risultava trasferito il 19.02.2026 ma bloccato).

In pari data Iliad ha rigettato il reclamo CMPXXXXX37 indicando che non risultava alcun credito trasferito (informazione in evidente contraddizione con le precedenti info ricevute).

In data 25.02.2026 l'utenza è passata ad altro gestore.

In fase di MNP out il credito trasferito è stato di soli €3,50.

Si evidenzia inoltre che in data 10.03.2026 ho presentato formale istanza di accesso al tracciato della procedura di MNP, al fine di verificare le operazioni effettuate sul credito residuo trasferito.

Con mail dell'11.03.2026 Iliad ha tuttavia rigettato tale richiesta.

Il diniego appare particolarmente anomalo, soprattutto alla luce del fatto che analoga richiesta di accesso ai dati di tracciato MNP presentata in passato al medesimo operatore era stata regolarmente accolta (cfr. richiesta di accesso relativa alla numerazione XXXXXX del 18/02/2023, documentazione allegata).

In considerazione delle gravi incongruenze già emerse nella gestione del credito trasferito, il rifiuto di consentire l'accesso a tali informazioni appare ingiustificato e impedisce di verificare le operazioni effettivamente eseguite dall'operatore, circostanza che fa sorgere il fondato dubbio che vi siano elementi della procedura che l'operatore non intende rendere conoscibili.”

Ciò premesso, l'istante richiede “il rimborso dell'importo credito residuo non sbloccato pari ad €769,45 a mezzo bonifico bancario”.

2. La posizione dell'operatore Iliad

Iliad, con memoria in data 30/04/2026, evidenzia quanto segue.

“Letto ed integralmente contestato il ricorso introduttivo della procedura anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 115 c.p.c., questa difesa ritiene infondate in fatto ed in diritto, oltre che non provate, sia la ricostruzione dei fatti prospettata dall'istante nella narrativa del formulario GU14 sia la legittimità e la quantificazione delle richieste ivi avanzate.

I motivi di doglianza rappresentati dalla controparte andranno pertanto necessariamente disattesi.

In data 16/02/26 la ricorrente aderiva all'offerta per la fruizione dei servizi di rete mobile Iliad dedicata agli utenti con Partita IVA denominata “Iliadbusiness Giga 300”

con richiesta di portabilità del numero XXXXXX dall'operatore donating Ho.Mobile e trasferimento del credito residuo.

Iliad provvedeva pertanto ad evadere tempestivamente tutti gli incombenzi tecnici di propria competenza ed in data 19/02/26 le procedure di portabilità e trasferimento del credito venivano portate a compimento.

Contrariamente a quanto sostenuto dalla controparte, la somma di € 769.45 indicata in ricorso non è mai stata oggetto di trasferimento da parte di Ho.Mobile.

L'unica somma trasferita dall'operatore donating a Iliad ammonta ad € 3,50.

Benché sulle schermate del sito Ho.Mobile depositate dalla controparte fosse presente l'importo di € 772,92 quale credito residuo, è di tutta probabilità il fatto che tale somma costituisca solo il credito "virtuale" a disposizione del cliente, cioè il frutto della somma tra il credito realmente acquistato (e quindi trasferibile) ed il credito aggiuntivo ottenuto tramite bonus e promozioni che l'utente ha ricevuto dal gestore donating nel corso del rapporto contrattuale.

Si insta all'uopo, ai fini istruttori, affinché l'Ill.ma Autorità adita disponga l'estensione del contraddittorio nei confronti dell'operatore Ho.Mobile.

Per mero tuziorismo difensivo vale comunque la pena precisare come il credito residuo di un'utenza mobile trasferibile dall'operatore donating all'operatore recipient sia soltanto il credito effettivamente acquistato dal cliente, cioè il credito residuo frutto di un suo reale esborso monetario.

Infatti la legge Bersani tutela solo il trasferimento del credito realmente "acquistato" dall'utente e non di quello "regalato" dall'operatore o, più in generale, del credito non corrispondente ad un effettivo esborso monetario.

Posto questo fondamentale punto di partenza, si sottolinea nuovamente come il credito trasferito da Ho.Mobile a Iliad ammonti a soli € 3,50.

È importante sottolineare come l'Accordo Quadro per il trasferimento del credito residuo approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione preveda la presenza di 2 diverse casistiche, introdotte per garantire un corretto trasferimento degli importi ed evitare situazioni fraudolente:

- CASO 1 = credito residuo inferiore o uguale a 120€ = una notifica In questo caso la notifica di trasferimento del credito che il donating invia al recipient (costituito da un file "xml" di tipo 10) è una sola. Entro 2 giorni lavorativi dall'espletamento della portabilità il donating indica nella notifica l'importo esatto che il recipient dovrà accreditare sul credito residuo del cliente.

- CASO 2 = credito residuo superiore a 120€ = due notifiche. In questo caso il donating deve inviare 2 notifiche di trasferimento credito: - La prima notifica è la stessa del caso 1. Entro 2 giorni lavorativi dall'espletamento della portabilità, il donating indica quello che 'potrebbe' essere il credito che il recipient dovrà accreditare al cliente prima quindi della verifica e del conseguente scorporo del credito virtuale relativo a bonus e promozioni ricevute dal donating. - La seconda notifica (denominata "notifica di sblocco importo" e costituita da un file "xml" di tipo 12) è inviata entro i successivi 5 giorni lavorativi e serve a confermare o modificare l'importo del credito residuo inviato con la prima notifica.

Ricapitolando: nel caso in cui l'importo del credito virtuale sia superiore ad € 120 il donating ha a disposizione n. 2 giorni lavorativi per inviare la prima notifica (in cui è indicato il credito virtuale presente sull'utenza) nonché n. 5 ulteriori giorni lavorativi per inviare la seconda notifica in cui confermare l'importo effettivo del credito da trasferire al netto di eventuali bonus e promozioni maturate.

Quindi è solo la seconda notifica a sancire definitivamente l'importo da trasferire al cliente con la portabilità.

Passando al caso di specie, ci troviamo evidentemente di fronte al CASO 2.

Iliad ha infatti ricevuto dall'operatore Vodafone (che ospita l'operatore virtuale Ho.Mobile e gestisce per suo conto i processi di MNP e trasferimento del credito residuo) per il cliente in esame le seguenti n. 2 notifiche inerenti il trasferimento del credito residuo che, per completezza istruttoria, si producono agli atti:

- NOTIFICA N. 1 DEL 19/02/26 = file OPIV20260219100000ILIT00301.xml

- NOTIFICA N. 2 DEL 23/02/26 = file OPIV20260223100000ILIT00001.xml

Di tutta evidenza è il fatto che nella 2° notifica (cd. "sblocco importo") è espressamente indicato l'effettivo credito residuo trasferito a Iliad di € 3,50.

Niente di più lampante agli occhi dell'Ill.ma Autorità adita.

Si sottolinea infine come la registrazione della telefonata fatta con l'operatrice di Iliad (prodotta agli atti dalla ricorrente) sia stata effettuata nelle more della su estesa procedura di trasferimento del credito, cioè quando i sistemi informatici Iliad avevano ricevuto la 1° notifica da parte di Ho.Mobile ma non avevano ancora ricevuto la 2° (e definitiva) notifica da parte del donating in cui veniva confermato l'importo definitivo del credito da trasferire pari a € 3,50.

Si precisa infine che in data 23/02/26 Iliad ha ricevuto una richiesta di portabilità da parte di Vodafone per conto di Ho.Mobile, relativa alla medesima numerazione XXXXXX espletata in data 25/02/2025

Anche in tale occasione l'operato di Iliad è tempestivo ed ineccepibile.

Nessuna responsabilità è quindi ascrivibile alla convenuta Iliad in merito ai fatti oggetto del contendere e nessuna richiesta di potrà pertanto ritenersi fondata.

La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva, comunque, di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire entro i termini di cui alla Delibera alla luce delle posizioni difensive e del comportamento processuale assunto dalla controparte.

Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura le Condizioni Generali di Contratto Iliadbusiness (Doc 1) la Carta dei Servizi Iliadbusiness (Doc 2) nonché la Brochure Prezzi dell'Offerta Giga 300 (Doc 3) dalle quali si possono evincere le pattuizioni negoziali in essere tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia XXX, come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia così pronunciarsi:

- in via preliminare: alla luce delle risultanze e per completezza istruttoria disporre l'estensione del contraddittorio nei confronti dell'operatore Ho.Mobile;

- nel merito: rigettare tutte le domande avanzate in ricorso per le ragioni esposte in narrativa poiché infondate in fatto ed in diritto e, comunque, perché non debitamente provate agli atti della procedura, disponendo la conseguente archiviazione dell'odierno procedimento.”

3. La replica dell'istante all'operatore Iliad

In data 02/05/2026, l'istante ha replicato alla memoria di Iliad, evidenziando quanto segue.

“... Le argomentazioni avversarie risultano, per le ragioni che si vanno ad esporre, infondate sia in fatto sia in diritto, e comunque inidonee a giustificare la mancata corresponsione, in capo al cliente finale, di un credito di € 769,45 di cui Iliad stessa ha confermato – documentalmente e per voce di propri operatori – l'avvenuto trasferimento.

Si aderisce sin d'ora alla richiesta avversaria di estensione del contraddittorio nei confronti dell'operatore donating Fastweb XXX (già Vodafone XXX), titolare del marchio Ho.Mobile (P.IVA XXXXXX, sede legale in Milano), per le motivazioni meglio illustrate sub § V.

Pur dando per integralmente richiamata la narrativa contenuta nel formulario GU14, ai limitati fini della presente replica si ribadiscono i seguenti fatti, tutti documentalmente provati e, per la maggior parte, non contestati dalla stessa Iliad:

• 1) in data 11/02/2026, la SIM con utenza n. XXXXXX – in precedenza intestata a soggetto privato – è stata oggetto di subentro intestatario in favore della XXX (P.IVA XXXXXX), come da modulo “Il mio riepilogo” sottoscritto presso Ho.Mobile in pari data, che si produce in atti con la presente memoria di replica. In tale sede, l’operatore donating non ha effettuato alcuna comunicazione al nuovo intestatario circa la presunta presenza, sull’utenza, di credito asseritamente “non trasferibile” (bonus o promozionale), né in ordine alla sua quantificazione;

• 2) in data 16/02/2026 l’istante ha sottoscritto la Proposta di adesione all’offerta Iliad “Business Giga 300” (già in atti), con contestuale richiesta di MNP del numero XXXXXX e trasferimento del credito residuo;

• 3) alla data del 18/02/2026, come risulta dalla schermata dell’area cliente Ho.Mobile (già in atti), il credito residuo associato all’utenza ammontava ad € 774,46, e nella sezione “Ricariche e Costi” è stata registrata la voce “Trasferimento credito residuo in MNP Out – € 772,95” (oltre alla commissione di € 1,50 per MNP out): la rappresentazione del trasferimento effettuata dal donating verso il proprio cliente non distingueva in alcun modo – né al momento del subentro, né in alcun successivo momento, né nello storico operazioni – fra credito “acquistato” e credito “bonus/virtuale”;

• 4) in data 19/02/2026 la procedura di MNP è stata espletata; in pari data Iliad è stata raggiunta dalla notifica TIPO_MESSAGGIO 10 (file OPIV20260219100000ILIT00301.xml, prodotto da Iliad), recante: —
IMPORTO_CREDITO_RESIDUO = 772,95; —
FLAG TRASFERIMENTO_CREDITO = Y; —
FLAG_VERIFICA_CREDITO_ANOMALO = N (i.e. nessuna verifica anomala segnalata);

• 5) sempre in data 19/02/2026, entrambi gli operatori hanno confermato all’istante, per voce dei rispettivi operatori telefonici e su sistemi informatici interni, che il credito residuo trasferito ammontava ad € 772,95, come da registrazioni vocali integrali già prodotte agli atti (file audio già in atti) e di cui si riporta letterale trascrizione nel paragrafo successivo;

• 6) in data 23/02/2026 – a quattro giorni dall’espletamento della MNP – perveniva alla scrivente Iliad la notifica TIPO_MESSAGGIO 12 (file OPIV20260223100000ILIT00001.xml) con IMPORTO_CREDITO_RESIDUO ridotto, in modo unilaterale dal donating e senza alcuna comunicazione preventiva al cliente, a soli € 3,50;

• 7) in data 24/02/2026 l’istante presentava reclamo a mezzo PEC (codice CMPXXXXX537), che Iliad rigettava in pari data sostenendo che “non risulta alcun credito trasferito”: affermazione oggettivamente falsa, siccome contraddetta non solo dai propri stessi atti precedenti (la registrazione del 19/02 e la notifica TIPO 10), ma altresì

dall'odierna memoria difensiva, ove Iliad ammette espressamente l'avvenuto trasferimento di € 3,50;

- 8) in data 25/02/2026 l'utenza è stata trasferita nuovamente verso l'operatore Ho.Mobile (MNP out da Iliad), in tale occasione il credito complessivamente movimentato è stato pari a € 3,50 (già in atti);

- 9) nella medesima data del 25/02/2026, in concomitanza con il rientro dell'utenza in Ho.Mobile, l'istante trasmetteva all'operatore PEC formale di reclamo all'indirizzo XXX@legalmail.it, chiedendo il riaccredito della differenza di € 769,45 "direttamente sulla SIM" (cfr. PEC che si produce in copia integrale al fascicolo). A fronte del silenzio dell'Operatore, l'istante reiterava la richiesta con sollecito a mezzo PEC del 13/03/2026 e, decorso ulteriormente il termine senza risposta, formulava formale diffida a mezzo PEC del 09/04/2026 intimando il riscontro entro 7 giorni: ad oggi, alcun riscontro è mai pervenuto da Ho.Mobile/Fastweb su nessuna delle tre comunicazioni;

- 10) in data 10/03/2026 l'istante presentava ad Iliad istanza di accesso ex art. 15 GDPR, finalizzata ad acquisire i tracciati XML della MNP (già in atti): tale richiesta veniva rigettata l'11/03/2026 con motivazione ("tracciato non rientra fra i dati personali") apertamente contraddittoria rispetto alla prassi seguita dalla medesima Iliad nel 2023 con il proprio cliente per altra numerazione (XXXXXX), occasione nella quale i medesimi tracciati erano stati spontaneamente forniti su istanza ex art. 15 GDPR (già in atti).

Le registrazioni vocali prodotte agli atti sono integralmente decisive ai fini della prova del fatto storico oggetto di lite, e smentiscono punto per punto la ricostruzione "provvisoria/definitiva" offerta da Iliad nelle sue controdeduzioni.

Per quanto qui interessa, dalla telefonata Iliad del 19/02/2026 ore [omissis] (già in atti), l'operatrice di Iliad Business identificatasi come "Anna, codice operatore [...]" – dopo aver acquisito i dati del cliente e aperto la pratica di portabilità – ha letteralmente dichiarato, leggendo dal proprio sistema: "Adesso l'espletamento della portabilità è avvenuto il 19, quindi oggi, la portabilità dovrebbe essere stata completata oggi. Il credito del numero XXXXXX, l'ammontare è... glielo leggo: 77.295 centesimi, è stato trasferito in data 19 febbraio 2026".

L'espressione utilizzata è al passato prossimo indicativo ("è stato trasferito") e si riferisce ad un'operazione conclusa, non in corso.

A specifica domanda del cliente che chiedeva conferma ("Quindi 772 euro e 95 centesimi"), l'operatrice ha replicato: "Ok, eh sì, perché me l'hanno messo in centesimi. Gliel'ho letto tutto in centesimi. [...] Quindi questo è l'importo, signore".

Nessuna riserva, nessun cenno alla pendenza di una "seconda notifica", nessun avviso di provvisorietà.

Nella memoria avversaria si legge tuttavia che la registrazione “sia stata effettuata nelle more della suesposta procedura di trasferimento del credito, cioè quando i sistemi informatici Iliad avevano ricevuto la 1° notifica da parte di Ho.Mobile ma non avevano ancora ricevuto la 2° (e definitiva) notifica”.

La giustificazione non regge ad una più attenta analisi e si pone in plateale contrasto con i seguenti elementi:

- (i) l’operatrice non si è limitata a rappresentare un dato “provvisorio” ma ha utilizzato il termine “trasferito”, riferito ad operazione conclusa al 19 febbraio 2026;
- (ii) la stessa notifica TIPO 10 (prodotta da Iliad) recava il flag “FLAG_VERIFICA_CREDITO_ANOMALO = N”, ad indicare l’assenza di anomalie e quindi la pacifica trasferibilità dell’importo notificato;
- (iii) Iliad disponeva, già al momento della telefonata, di una procedura informatica che le consentiva di rappresentare l’importo come “da confermare entro X giorni”, ma ha scelto di non farlo, informando invece il cliente che il trasferimento era avvenuto. Tale dichiarazione produce nei confronti del cliente un effetto di affidamento qualificato, del quale l’operatore non può oggi liberarsi mediante una postuma riqualificazione tecnico-procedurale.

Identica conferma proviene dall’operatore donating Ho.Mobile, come risulta dalla telefonata 1XXX1 del 19/02/2026 (già in atti), nella quale l’operatrice identificatasi come “Rosa”, dopo aver verificato a sistema, dichiarava testualmente: “Sono praticamente, lo vedo da qua il 18 febbraio, quindi ieri questa operazione, 772 euro e 95 centesimi”.

La concordanza fra le due dichiarazioni, rese in tempo reale a quattro/sei ore di distanza l’una dall’altra dai due operatori coinvolti nella MNP – entrambi indicanti il medesimo importo di € 772,95 quale credito già trasferito –, è prova certa del fatto che a tale data il credito era stato effettivamente movimentato dall’OLO donating verso l’OLO recipient.

Ciò è confermato anche dallo storico dell’area cliente Ho.Mobile, che alla voce del 18/02/2026 reca testualmente: “Trasferimento credito residuo in MNP Out – € 772,95” (già in atti).

IV.1 – Carattere “inter-operatore” delle notifiche XML. Iliad fonda la propria difesa sulla circostanza che la notifica TIPO 12 del 23/02/2026 indicherebbe l’importo “definitivo” trasferibile. La tesi non considera che le notifiche di cui all’Accordo Quadro AGCOM sono comunicazioni interne fra operatori, strumentali alla procedura tecnica di MNP, e non sostituiscono – né possono prevalere su – gli obblighi di trasparenza, informazione e correttezza dell’operatore donating verso il proprio cliente, sanciti agli artt. 70 e 71 del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche,

oggi rifiuto nel D.Lgs. 207/2021), agli artt. 7 ss. della Carta dei Servizi, e agli artt. 33 ss. del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) per la parte estensibile alle microimprese.

IV.2 – Una “seconda notifica” non comunicata al cliente non può spiegare effetti definitivi. Anche ammesso che la procedura tecnica preveda un meccanismo di “sblocco” entro cinque giorni lavorativi, è onere dell’operatore donating comunicare al proprio cliente – con tempestività, completezza e in modo verificabile – ogni rideterminazione del credito trasferibile, indicandone composizione, motivazione e quantificazione. Nel caso di specie, alcuna comunicazione è mai stata resa, né prima né dopo la richiesta di MNP, né al momento del subentro intestatario dell’11/02/2026, né nei giorni successivi al 19/02/2026. Una notifica unilaterale, priva di qualsiasi riscontro al cliente e in evidente contrasto con quanto contestualmente affermato dai propri stessi operatori, non può essere opposta a chi ne sia rimasto integralmente all’oscuro.

IV.3 – Sulla pretesa natura “virtuale” della differenza. La memoria Iliad, sul punto, si limita ad affermare che l’importo di € 769,45 “è di tutta probabilità” frutto di credito da bonus e promozioni: la formula stessa rivela la mancanza di qualunque prova. Iliad non documenta, e non potrebbe documentare, alcuna distinzione effettiva fra credito ‘acquistato’ e credito ‘bonus’, non avendo mai gestito tale distinzione la propria controparte donating Ho.Mobile.

IV.4 – Onere della prova. Vigé in materia di TCR il consolidato orientamento secondo cui spetta all’operatore (donating e/o recipient) fornire prova certa e analitica della corretta gestione del credito e della sua composizione (cfr., ex multis, delibera AGCOM n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR, n. 68/16/CIR; CoReCom Emilia-Romagna delibera 7/21; CoReCom Lombardia GU14/XXX/2023). L’istante ha fornito tutto quanto in suo possesso (schermate di area cliente, registrazioni vocali, mail di reclamo, richieste GDPR): nessun elemento di segno contrario è stato dedotto da Iliad che si limita a richiamare un astratto “credito virtuale” senza articolare la prova.

IV.5 – Sull’orientamento dei CoReCom delegati in materia di credito da bonus. Anche ad ammettere e non concedere che parte del credito decurtato fosse di natura promozionale, la giurisprudenza dei CoReCom delegati è univoca nel ritenere che il credito da bonus/promozioni/autoricarica, ancorché non monetizzabile, debba essere conservato e – se azzerato – messo a disposizione sui sistemi del gestore, tipicamente mediante accredito sull’utenza interessata o su altra utenza dello stesso cliente sulla medesima rete (cfr. CoReCom Lazio delibera n. LAZIO/D/678/2015; CoReCom Piemonte delibera n. 80/2017; CoReCom Emilia-Romagna delibera n. 69/2021/DEF; CoReCom Lombardia Determina GU14/XXX/2023, definitiva nei confronti del medesimo Operatore Vodafone/Fastweb – Ho.Mobile, prodotta in copia integrale al fascicolo). Il credito di € 769,45 non può quindi, in alcun caso, considerarsi “perduto” a seguito della MNP: o veniva trasferito ad Iliad – come pacificamente comunicato al cliente il 19/02/2026 e come risultante dalla notifica TIPO 10 – oppure doveva essere mantenuto a disposizione dell’istante sui sistemi Ho.Mobile/Fastweb. Tertium non datur.

IV.6 – Sulla mancanza di trasparenza nella distinzione fra credito acquistato e bonus. L’Operatore donating non rappresenta in alcun modo, nei propri sistemi accessibili al cliente (area cliente web e app), una distinzione fra le due tipologie di credito: la voce “credito residuo” e lo storico operazioni (già in atti) sono uniformi e indistinti. Nemmeno al momento del subentro intestatario dell’11/02/2026 – con cui l’utenza è transitata dal precedente intestatario (consumer) alla nuova titolare Digital Consulting (soggetto P.IVA) – l’Operatore ha effettuato alcuna comunicazione, riserva o quantificazione in ordine alla pretesa presenza, sull’utenza, di credito asseritamente non trasferibile o di natura promozionale. Il modulo di subentro (“Il mio riepilogo”, che si produce in atti con la presente memoria) non contiene alcuna disciplina dello stato del credito al momento del passaggio. Una distinzione di cui il cliente non è stato mai messo a conoscenza non può essere a lui opposta in sede di trasferimento, a pena di violazione dei più elementari principi di buona fede e correttezza ex artt. 1175 e 1375 c.c., nonché dei doveri informativi di settore.

IV.7 – Sull’inopponibilità alla nuova titolare P.IVA dell’eventuale natura bonus pregressa. Anche ad ammettere e non concedere che, nel precedente rapporto contrattuale consumer (cessato per effetto del subentro dell’11/02/2026), il credito residuo contenesse una componente promozionale, tale qualificazione non è opponibile alla nuova titolare Digital Consulting (P.IVA), soggetto contrattualmente distinto e oggi parte istante. Ed invero:

- (i) il subentro è stato accolto da Ho.Mobile senza alcuna riserva, comunicazione o quantificazione di credito “non utile”, sicché – nei confronti della nuova titolare – il credito di € 774,46 ben visibile in area cliente costituisce credito disponibile sul nuovo rapporto B2B;
- (ii) eventuale documentazione di accrediti bonus risalenti al precedente rapporto consumer non è opponibile alla titolare P.IVA, che ha aderito al rapporto in essere alla data dell’11/02/2026 senza pattuizioni limitative del credito ricevuto;
- (iii) l’onere probatorio sull’Operatore donating, in caso di estensione del contraddittorio, dovrà quindi assolversi mediante produzione di documentazione riferita al rapporto contrattuale instauratosi con la P.IVA Digital Consulting (e non al precedente rapporto consumer), atta a dimostrare che, alla data della MNP del 19/02/2026, il credito presente sull’utenza era, quanto a € 769,45, qualificabile come bonus o promozionale nel rapporto B2B. È evidente sin d’ora che siffatta prova è impossibile, atteso che fra il subentro (11/02/2026) e la MNP (19/02/2026) non vi sono stati accrediti promozionali al nuovo intestatario.

IV.8 – Sulla valenza presuntiva del silenzio dell’Operatore donating. L’istante, in data 25/02/2026 (giorno del rientro dell’utenza in Ho.Mobile), ha trasmesso a Ho.Mobile/Fastweb regolare reclamo a mezzo PEC, chiedendo il riaccredito della differenza di € 769,45 “direttamente sulla SIM” – ossia invocando, sulla stessa rete e sulla stessa utenza, esattamente quella ‘messa a disposizione’ che la giurisprudenza dei

CoReCom delegati impone per il credito bonus (cfr. § IV.5). Tale richiesta, pur reiterata con sollecito del 13/03/2026 e diffida del 09/04/2026, non ha mai ricevuto risposta.

Tale comportamento omissivo è di per sé fonte di precise inferenze probatorie ex artt. 2727 e 2729 c.c.: ove l'Operatore avesse avuto disponibilità di prove documentali idonee a dimostrare la natura bonus del credito di € 769,45 (con riferimento al rapporto P.IVA), gli sarebbe stato sufficiente – a costo zero – produrle in risposta al reclamo. La scelta di tacere e di non riscontrare nessuno dei tre atti formali ricevuti rende ragionevole presumere, per gravità, precisione e concordanza degli indizi, l'insussistenza di tale natura bonus.

Si aggiunga che, una volta rientrata l'utenza in Ho.Mobile in data 25/02/2026, anche a voler qualificare ex post l'importo come bonus, l'Operatore avrebbe dovuto mettere quel credito a disposizione “sulla stessa rete e sull'utenza interessata”, in piena conformità al più volte richiamato orientamento dei CoReCom delegati. Non lo ha fatto. Anche l'omissione di tale doverosa condotta vale, ulteriormente, ad escludere la fondatezza della tesi avversaria sulla pretesa natura virtuale del credito decurtato.

L'istante aderisce e fa propria la richiesta avversaria di estensione del contraddittorio nei confronti dell'operatore donating Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia XXX – P.IVA 12XXXXXX7, sede legale in XXX, XXX), titolare e gestore del marchio commerciale Ho.Mobile.

La partecipazione del donating al presente procedimento è imprescindibile per il pieno accertamento dei fatti, atteso che:

- (a) il donating è l'unico soggetto che può documentare – con scritture contabili e registrazioni di sistema – la composizione del credito alla data della MNP, distinguendo (se realmente esistente) la quota “acquistata” da quella “bonus”;

- (b) il donating è il soggetto che ha unilateralmente determinato la riduzione di € 769,45 fra la prima e la seconda notifica XML, senza alcuna comunicazione al cliente;

- (c) il donating, anche dopo il rientro dell'utenza in Ho.Mobile in data 25/02/2026, non ha trasferito né messo a disposizione il credito di € 769,45, malgrado tre distinte sollecitazioni a mezzo PEC dell'istante (reclamo del 25/02/2026, sollecito del 13/03/2026, diffida del 09/04/2026), tutte rimaste integralmente prive di riscontro: tale condotta omissiva costituisce, di per sé, inadempimento autonomo e ulteriore rispetto al mancato trasferimento contestuale alla MNP;

- (d) ove all'esito istruttorio dovesse ritenersi che parte del credito sia da qualificare come bonus/promozionale, sul donating graverebbe – in conformità al richiamato orientamento dei CoReCom delegati – l'obbligo di mettere a disposizione tale somma sui propri sistemi.

VI.1 – Sul rigetto del reclamo CMPXXXX7. La risposta di Iliad del 24/02/2026 al reclamo dell'istante (“non risulta alcun credito trasferito”) è oggettivamente non veritiera alla luce di quanto Iliad stessa oggi afferma nelle proprie controdeduzioni, ove ammette il trasferimento di almeno € 3,50 (e dunque “credito” è stato trasferito): tale circostanza è indicativa, ai fini istruttori, della scarsa attendibilità della catena di comunicazioni rese dall'Operatore al cliente, e impone una valutazione non meramente tecnico-procedurale dei fatti di causa.

VI.2 – Sull'atteggiamento contraddittorio in tema di accesso ai tracciati XML. Si rileva, ai soli fini istruttori e di valutazione complessiva della condotta processuale di Iliad, che il rigetto della richiesta di accesso GDPR dell'11/03/2026 (già in atti) si pone in netta antitesi con la prassi seguita dalla medesima Iliad nel 2023 in favore del medesimo cliente per altra utenza (numerazione XXXXXX, riscontro Iliad del 24/02/2023 già prodotto in atti), ove i tracciati XML erano stati spontaneamente prodotti su richiesta ex art. 15 GDPR. Tale antitesi appare ancor più significativa atteso che Iliad ha poi prodotto, di propria iniziativa e in sede di controdeduzioni, gli stessi documenti che aveva precedentemente rifiutato di fornire al cliente in precedenza.

Il rilievo non costituisce oggetto di domanda autonoma, ma è esposto al solo fine di consentire all'Ill.ma Autorità una piena valutazione delle circostanze del caso e della buona fede e correttezza delle parti.

Alla luce di tutto quanto esposto, anche in conseguenza della richiesta di estensione del contraddittorio formulata dall'odierna convenuta e adesivamente fatta propria dall'istante, si precisano e graduano – senza ampliamento dell'originario thema decidendum – le richieste già formulate nel formulario GU14, come segue:

Voglia codesto Ill.mo CO.RE.COM. Emilia-Romagna:

in via preliminare, disporre l'estensione del contraddittorio nei confronti di Fastweb XXX (già Vodafone XXX), nella sua qualità di operatore donating titolare del marchio Ho.Mobile;

nel merito, in via principale, accertare e dichiarare il diritto della XXX al riconoscimento integrale del credito residuo presente sull'utenza n. XXXXXX alla data della MNP del 19/02/2026 e per l'effetto, condannare Iliad XXX, in solido o disgiuntamente con Fastweb XXX ove chiamata in causa, alla corresponsione dell'importo di € 769,45 – a saldo del credito non trasferito – mediante bonifico bancario sull'IBAN ITXXXXXXXXXXXXXXXXX;

nel merito, in via subordinata, ove si dovesse ritenere che parte del credito de quo sia di natura promozionale e perciò non monetizzabile, accertare l'obbligo di Fastweb XXX di conservare e mettere a disposizione tale somma sui propri sistemi, mediante accredito sull'utenza n. XXXXXX (rientrata in Ho.Mobile il 25/02/2026) o, in difetto, su altra utenza Ho.Mobile/Fastweb intestabile all'istante, nei termini già affermati dalla

giurisprudenza dei CoReCom delegati (e segnatamente dalla Determina CoReCom Lombardia GU14/XXX/2023, già resa nei confronti della medesima Operatore Vodafone/Fastweb – Ho.Mobile, in atti);

nel merito, in via di domanda accessoria condizionata all'accoglimento dell'estensione del contraddittorio, condannare Fastweb XXX al pagamento, in favore della XXX, dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo trasmesso a mezzo PEC in data 25/02/2026 (e successivamente sollecitato e diffidato senza riscontro), ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, nella misura di € 2,50 al giorno a decorrere dal 12/04/2026 (giorno successivo allo spirare del termine di 45 giorni dal reclamo) e fino alla data del provvedimento, sino al massimo di € 300,00, oltre interessi legali dal dì al saldo. La domanda è esperibile in questa sede, in conformità a quanto espressamente previsto dall'art. 13, comma 8, del Regolamento Indennizzi, a tenore del quale "in caso di integrazione del contraddittorio disposto ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento di procedura, l'Autorità ordina agli operatori responsabili del disservizio di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto in misura proporzionale alle rispettive responsabilità";

in ogni caso, rigettare integralmente le eccezioni e le difese sollevate dall'odierna convenuta Iliad XXX in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Documenti che si producono in uno con la presente memoria di replica (nuove produzioni):

- - Modulo "Il mio riepilogo" sottoscritto presso Ho.Mobile in data 11/02/2026, attestante il subentro intestatario dell'utenza n. XXXXXX in favore della XXX (P.IVA XXXXXXXXXX). Si precisa che la circostanza del subentro – fatto storico in sé pacifico, in quanto risultante dai sistemi del medesimo Operatore donating – non era stata menzionata nel formulario GU14 in quanto inizialmente non considerata un fattore controverso ai fini del trasferimento del credito, ed assume rilievo esclusivamente alla luce delle eccezioni difensive sollevate da Iliad nelle proprie controdeduzioni del 30/04/2026 circa l'asserita natura "bonus" del credito decurtato (cfr. §§ IV.6 e IV.7 della presente memoria). La produzione è pertanto pienamente ammissibile ex art. 16 dell'Allegato B alla Delibera AGCOM n. 194/23/CONS, che consente il deposito di documenti in fase di replica;

- - PEC del 25/02/2026, sollecito a mezzo PEC del 13/03/2026 e diffida a mezzo PEC del 09/04/2026, indirizzati a XXX@legalmail.it (Ho.Mobile/Fastweb XXX), aventi ad oggetto la richiesta di riaccredito del credito residuo non trasferito nell'ambito della MNP dell'utenza n. XXXXXX, tutti privi di riscontro alla data odierna;

- - Determina CoReCom Lombardia del Responsabile della Struttura, fascicolo GU14/XXX/2023 – XXX / Vodafone XXX, richiamata al § IV.5 della presente memoria, prodotta a riprova dell'orientamento dei CoReCom delegati in materia di trasferimento e

messa a disposizione del credito residuo, già reso nei confronti del medesimo Operatore donating Vodafone/Fastweb-Ho.Mobile.

Documenti già in atti e che si confermano integralmente: tutti gli allegati prodotti unitamente al formulario GU14 (proposta di adesione Iliad del 16/02/2026; schermata area cliente Ho.Mobile del 18/02/2026; schermata area cliente Iliad; registrazioni telefoniche del 19/02/2026 con le operatrici di Ho.Mobile e Iliad; istanza di accesso ex art. 15 GDPR a Iliad del 10/03/2026 e relativo rigetto dell'11/03/2026; istanza di accesso ex art. 15 GDPR del 18/02/2023 e relativo riscontro positivo di Iliad del 24/02/2023, per la numerazione XXXXXX; ulteriori documenti).”

4. La posizione dell'operatore Fastweb

Fastweb (cui il contraddittorio, così come richiesto, veniva esteso da questo Corecom in data 08/05/2026), con memoria in data 12/06/2026, eccepisce quanto segue.

“Fastweb eccepisce l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata in relazione alla problematica oggetto del presente procedimento, come peraltro già rappresentato al cliente sia in fase di conciliazione che mediante apposite note informative.

Ad ogni buon conto, al fine di evidenziare l'assoluta pretestuosità delle richieste formulate da parte ricorrente, si rileva quanto segue.

Orbene, in primis, si precisa che l'utenza XXXXXX era inizialmente intestata al Sig. XXX fino all'11.2.2026, data in cui è stato effettuato un cambio di intestazione verso la partita iva XXXXXX.

Pertanto, eventuali richieste di trasferimento del credito residuo, per il periodo anteriore alla suddetta data, potranno eventualmente essere avanzate unicamente dal Sig. XXX.

Ad ogni modo, al fine di far emergere l'assoluta correttezza dell'operato gestionale di Fastweb in merito al numero XXXXXX, si pone all'attenzione dell'On.le Corecom adito che in data 17.2.2026 è stata espletata in modo regolare la portabilità dell'utenza da qua verso Iliad con annesso trasferimento del credito residuo di euro 3,50, ovvero della somma afferente all'unica ricarica effettiva compiuta dall'istante in data 2.2.2026, al netto dei costi previsti normativamente per il trasferimento stesso (all. 1).

La restante parte non trasferita, difatti, attiene a crediti derivanti da bonus, come tali non trasferibili in ossequio a quanto stabilito da Agcom nonché normativamente previsto.

Fastweb, inoltre, ribadisce, che la non trasferibilità delle suddette somme è altresì prevista dalle condizioni generali di contratto, accettate dal cliente al momento

dell'adesione contrattuale, le quali all'2.4 stabiliscono come la restituzione del credito avvenga unicamente al netto delle ricariche omaggio ricevute (all. 2).

Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda avanzata dall'istante.

Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Parte istante, difatti, non ha depositato idonea documentazione a sostegno delle avvenute ricariche per l'importo contestato di euro 774,45.”

Per tutto quanto sin qui esposto, Fastweb, contestando le affermazioni dell'utente, chiede l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.”

5. La replica dell'istante all'operatore Fastweb

In data 12/06/2026, l'istante ha replicato alla memoria di Fastweb, evidenziando quanto segue.

“I. Oggetto del contendere e quantificazione della domanda.

La domanda ha ad oggetto la restituzione del credito residuo presente sull'utenza XXXXXX al momento della portabilità, pari a € 772,95, di cui Fastweb ha trasferito a Iliad i soli € 3,50. Di qui la richiesta di rimborso della differenza di € 769,45, già azionata in via stragiudiziale con reclamo del 25.2.2026 rimasto privo di riscontro. Costituisce altresì oggetto del procedimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 25.2.2026 – già rassegnata in via condizionata con la memoria di replica del 2.5.2026 e qui riproposta direttamente nei confronti di Fastweb – quantificata, alla data odierna, in € 190,00 ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, per le ragioni e nei termini di cui al § X.

II. La difesa di Fastweb è smentita dal documento prodotto dalla stessa Fastweb.

Fastweb afferma (memoria, § 2.1) che il credito trasferito a Iliad ammonterebbe a € 3,50 – pari, secondo la resistente, all'unica ricarica effettiva del 2.2.2026 al netto della commissione di € 1,50 – e che ogni ulteriore somma costituirebbe “credito da bonus non trasferibile”.

L'assunto è contraddetto, per tabulas, dal documento che la stessa Fastweb deposita quale proprio All. 1 (schermata dei sistemi interni), il quale attesta che:

- (a) la ricarica del 2.2.2026 è stata di € 5,00, con esito "OK";
- (b) il credito presente sull'utenza prima di tale ricarica era già pari a € 769,46;
- (c) il credito dopo la ricarica risultava di € 774,46;

(d) nel riquadro "Dati operazione" (flusso MNP OUT) l'importo notificato come credito residuo è di € 772,95, con CREDIT_REQUIRED_FLAG = Y e CHECK_FRAUD_FLAG = N.

La catena dei valori è coerente e si chiude al centesimo: € 769,46 (credito già presente prima della ricarica) + € 5,00 (ricarica del 2.2.2026) – € 1,50 (commissione di trasferimento) – € 0,01 (traffico residuo del periodo) = € 772,95. È dunque documentalmente provato, ad opera della stessa resistente, che il credito residuo presente al momento della MNP ammontava a € 772,95: per ridurlo a € 3,50, Fastweb deve qualificare come "bonus" il credito preesistente di € 769,46 – qualificazione che, però, come si dirà al § IV, resta del tutto sfornita di prova.

III. La ricarica di € 5,00 è un reale esborso monetario, non un "bonus".

A ulteriore conferma si produce lo storico dei messaggi inviati dall'operatore ho. all'utenza in questione (doc. 1), dal quale risulta che: – in data 2.2.2026, ore 01:22, è stato lo stesso operatore ho. a sollecitare la ricarica, avvertendo che "la tua sim ho. scade tra due mesi ... se non ricarichi ... la tua offerta verrà disattivata"; – in data 2.2.2026, ore 14:43, il medesimo operatore ha confermato che "la ricarica di 5 euro è stata effettuata". Ne discende che la ricarica del 2.2.2026 – che la stessa Fastweb riduce a € 3,50 solo detraendone la commissione di € 1,50 – è un reale esborso monetario di € 5,00 del cliente, per giunta sollecitato dall'operatore per evitare la disattivazione della SIM: esattamente il credito "acquistato" che la disciplina sulla portabilità (legge Bersani) e lo stesso art. 2.4 delle CGC riconoscono come trasferibile.

IV. L'eccezione di "credito da bonus non trasferibile" è sfornita di prova e, in concreto, indimostrabile.

Fastweb fonda l'intera difesa sull'assunto che la quota di € 769,45 sarebbe credito "da bonus/promozioni", come tale non trasferibile ai sensi dell'art. 2.4 CGC. Si tratta di un fatto impeditivo del diritto azionato, il cui onere probatorio grava – ex art. 2697, comma 2, c.c., e secondo il principio di vicinanza e riferibilità della prova – esclusivamente sull'operatore che lo eccepisce, unico detentore dei dati di traffico e di borsellino. Tale prova non è stata fornita, e non può esserlo, per una duplice ragione:

(a) il documento All. 1 di Fastweb non distingue in alcun modo il credito “da ricarica” dal credito “da bonus”: esso reca un unico saldo (“credito dopo ricarica 774,46”), privo di qualsiasi scomposizione. Manca quindi ogni evidenza della pretesa natura promozionale della somma;

(b) la dimostrazione della composizione del credito presupporrebbe la produzione dello storico di ricariche e accrediti relativo a periodi anteriori al subentro, riferibile al precedente intestatario (persona fisica): dati personali di un terzo, la cui produzione è preclusa dalla disciplina in materia di protezione dei dati (Reg. UE 2016/679). Non a caso, nello stesso All. 1, il codice fiscale dell’intestatario risulta oscurato. Fastweb si trova così dinanzi a un’alternativa che in entrambi i casi conduce al rigetto della sua eccezione: o non prova la natura “bonus” del credito – e l’eccezione resta una mera affermazione di parte – oppure dovrebbe provarla mediante dati di un terzo che non può legittimamente trattare. In nessun caso l’onere può ritenersi assolto.

Sull’onere di «provare le ricariche». Né può addossarsi all’istante l’onere – preteso da Fastweb (§ 2.3) – di “provare le ricariche” per l’importo di € 774,45, sotto un duplice profilo. In primo luogo, le movimentazioni del credito sono registrate esclusivamente nei sistemi dell’operatore (borsellino), sicché è quest’ultimo – e non il cliente – a poterne e doverne dare conto. In secondo luogo, e in ogni caso, l’istante (titolare P.IVA) è subentrato nell’utenza l’11.2.2026 senza che l’operatore comunicasse l’esistenza di alcun bonus o di alcuna limitazione del credito: il credito di € 774,46 visibile in area cliente costituisce pertanto, per la nuova titolare, credito disponibile sul rapporto B2B, della cui formazione pregressa – maturata nel cessato rapporto consumer del precedente intestatario – essa non può essere chiamata a fornire prova. Pretendere dalla nuova titolare la dimostrazione di ricariche effettuate in un rapporto contrattuale altrui e anteriore al subentro è, oltre che giuridicamente infondato, materialmente impossibile.

V. L’omessa comunicazione al subentro e l’inopponibilità alla nuova titolare P.IVA.

In data 11.2.2026 l’utenza è transitata, per subentro intestatario, dal precedente intestatario (persona fisica) alla nuova titolare Digital Consulting (soggetto P.IVA), come da modulo “Il mio riepilogo” già in atti. Ove davvero fosse esistita una quota di credito non trasferibile, Fastweb – in forza dei doveri di correttezza, buona fede e trasparenza (artt. 1175 e 1375 c.c.; obblighi informativi della Carta dei Servizi) – avrebbe dovuto darne tempestiva contezza alla nuova titolare al momento del subentro, indicandone composizione e quantificazione. Nessuna comunicazione, riserva o quantificazione è mai stata resa, né è prodotta in atti. Eventuale natura “bonus” pregressa, maturata nel cessato rapporto consumer, non è pertanto opponibile alla nuova titolare P.IVA, che ha acquisito il rapporto in essere all’11.2.2026 senza alcuna pattuizione limitativa del credito; tanto più che fra il subentro (11.2.2026) e la MNP (19.2.2026) non risulta alcun accredito promozionale al nuovo intestatario.

VI. La riduzione da € 772,95 a € 3,50 è frutto di un intervento manuale, non di un automatismo. Dagli atti emerge che la decurtazione del credito non è il risultato di uno “scorporo” automatico di bonus, bensì di un intervento manuale operato da una persona fisica:

– l’All. 1 di Fastweb riporta testualmente la “Nota creata da ftroise – 20/02/2026 18:57” recante il valore “3.50”;

– la seconda notifica XML (“sblocco importo”, tipo 12) prodotta da Iliad reca DATA_NOTIFICA_CREDITO 20.2.2026, ORA 18:57:53, con IMPORTO_CREDITO_RESIDUO 3,50.

Vi è dunque perfetta coincidenza, fino al secondo, tra la nota manuale dell’operatore “ftroise” e la notifica che ha definitivamente abbattuto il credito a € 3,50. Si tratta di un intervento discrezionale di un singolo operatore, privo di qualsivoglia motivazione documentata, e ciò a fronte di una prima notifica (tipo 10 del 19.2.2026) che indicava € 772,95 con FLAG TRASFERIMENTO_CREDITO = Y e – significativamente – FLAG_VERIFICA_CREDITO_ANOMALO = N. I sistemi del donating non avevano quindi rilevato alcuna anomalia né alcun profilo fraudolento sul credito, ciò che smentisce in radice la tesi del credito “virtuale” o “regalato”. Di tale intervento manuale Fastweb non ha fornito né l’identità e la qualifica dell’operatore “ftroise”, né alcuna motivazione documentata: circostanze tutte nella sua esclusiva disponibilità, sicché il relativo silenzio si volge a suo carico.

VII. La posizione di Iliad e l’imputabilità della condotta a Fastweb.

La memoria Iliad e gli XML ivi allegati confermano che l’importo da trasferire è stato unilateralmente determinato dall’operatore donating (Vodafone/ho. = Fastweb) mediante la seconda notifica, e che Iliad si è limitata a riceverlo. La decisione di trasferire € 3,50 in luogo di € 772,95 è quindi integralmente ascrivibile a Fastweb. Resta inteso che, ove l’Autorità ritenesse residuare profili di responsabilità in capo a Iliad per l’acritico recepimento di una notifica palesemente incongruente rispetto al dato del 19.2.2026, la domanda è da intendersi formulata anche nei suoi confronti, in solido.

VIII. Inconferenza dell’art. 2.4 delle CGC prodotte da Fastweb e natura della domanda di rimborso.

Le CGC depositate da Fastweb (proprio All. 2) sono quelle a marchio “Vodafone – Mobile Ricaricabile”, diverse dal set contrattuale dell’offerta “ho.” effettivamente in essere sull’utenza. Fastweb non ha peraltro prodotto le Condizioni Generali di Contratto ho. effettivamente applicabili al rapporto per cui è causa, e con esse la stessa clausola su cui pretende di fondare la propria eccezione. L’art. 2.4 richiamato da Fastweb è dunque inconferente; in ogni caso, anche a volerlo applicare, esso consente la decurtazione solo “al netto di ricariche omaggio, promozioni, autoricariche”: clausola che presuppone pur sempre la prova – qui radicalmente mancante – che la somma sia di tale natura. Si precisa

che la domanda di restituzione di € 769,45 non ha natura risarcitoria (estranea ai poteri di cui all'art. 20, comma 4, dell'Allegato B alla Del. 194/2023/CONS), bensì di restituzione di una somma non dovuta / credito residuo non corrisposto, espressamente contemplata dalla medesima disposizione.

IX. Sul credito da bonus/promozioni: in ogni caso non “perduto”, ma da conservare e mettere a disposizione.

Anche a voler ammettere – e non si concede – che parte del credito decurtato fosse di natura promozionale, esso non potrebbe comunque ritenersi semplicemente “perduto” a seguito della MNP. Sulla base dell'orientamento interpretativo adottato dai Corecom delegati in materia di trasferimento del credito residuo (Corecom Lazio del. n. LAZIO/D/678/2015; Corecom Piemonte del. n. 80/2017; Corecom Emilia-Romagna del. n. 69/2021), il credito derivante da promozioni e/o bonus non è monetizzabile – e quindi rimborsabile – ma deve essere conservato e, qualora venga azzerato, deve essere restituito tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore (dunque, generalmente, tramite accredito sull'utenza interessata o su una diversa utenza della stessa rete). Nel caso di specie, rientrata l'utenza n. XXXXXX in Ho.Mobile in data 25.2.2026, Fastweb avrebbe quindi dovuto – a tutto concedere – riaccreditare la somma di € 769,45 su tale utenza (o su altra utenza Ho.Mobile/Fastweb intestabile all'istante): cosa che non ha fatto, malgrado i reiterati solleciti. Di qui la domanda formulata in via subordinata nel P.Q.M.

X. Sulla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, riproposta nei confronti di Fastweb.

Fastweb eccepisce (memoria, §§ 2.2 e 2.3) l'inammissibilità di ogni richiesta di indennizzo, sul presupposto che l'art. 20, comma 4, dell'All. B alla Del. 194/2023/CONS escluderebbe le pretese risarcitorie e che mancherebbe l'imputazione a una norma specifica. L'eccezione è infondata sotto ogni profilo.

(a) Non si tratta di risarcimento del danno, bensì di un indennizzo forfetario e tariffato, espressamente previsto dall'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. È dunque esattamente “l'indennizzo nei casi previsti ... da delibere dell'Autorità” che lo stesso art. 20, comma 4, invocato da Fastweb, demanda all'Organo collegiale di liquidare in sede di definizione.

(b) L'imputazione normativa non manca affatto ed è puntuale: art. 12, comma 1, Allegato A, Delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

(c) La domanda è pienamente esperibile in questa sede, a seguito dell'integrazione del contraddittorio, ai sensi dell'art. 13, comma 8, del Regolamento indennizzi, a tenore del quale “in caso di integrazione del contraddittorio disposto ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento di procedura, l'Autorità ordina agli operatori responsabili del disservizio di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto in misura proporzionale alle rispettive responsabilità”. Essa era stata ritualmente rassegnata, in via condizionata all'estensione,

già con la memoria di replica del 2.5.2026, e va ora riproposta direttamente nei confronti di Fastweb, oggi parte del procedimento.

(d) Nel merito il presupposto è incontestato: il reclamo trasmesso a Ho.Mobile/Fastweb a mezzo PEC il 25.2.2026 – reiterato con sollecito PEC del 13.3.2026 e con diffida PEC del 9.4.2026 – è rimasto privo di qualsiasi riscontro, e ad oggi nessun riscontro al reclamo è stato reso, neppure in forma di nota informativa diretta all'istante. Le Condizioni Generali di Contratto / Carta dei Servizi ho. applicabili al rapporto prevedono un termine di riscontro ai reclami di 30 giorni: l'indennizzo decorre pertanto dal 28.3.2026 (giorno successivo alla scadenza del termine, computato dal reclamo del 25.2.2026). L'art. 12, comma 1, cit. fissa l'indennizzo in € 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino al massimo di € 300,00. Alla data della presente memoria (12.6.2026) il ritardo è di 76 giorni, per un indennizzo già maturato di € 190,00, fermo l'ulteriore maturare della somma sino all'effettivo riscontro o al provvedimento definitorio, entro il predetto massimale.

P.Q.M.

Voglia codesto On.le Co.Re.Com. Emilia-Romagna, disattesa ogni avversa deduzione ed eccezione e definita la controversia – ai sensi dell'art. 17 del Regolamento – sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle difese scritte:

in via principale, accertare e dichiarare il diritto della XXX al riconoscimento integrale del credito residuo presente sull'utenza n. XXXXXX alla data della MNP del 19.2.2026 e, per l'effetto, condannare Fastweb XXX – in solido o disgiuntamente con Iliad XXX – al rimborso della somma di € 769,45 mediante bonifico sull'IBAN ITXXXXXXXXXXXXXXXXXX;

in via subordinata, ove si ritenesse che parte del credito sia di natura promozionale e perciò non monetizzabile, accertare l'obbligo di Fastweb XXX di conservare e mettere a disposizione tale somma sui propri sistemi, mediante accredito sull'utenza n. XXXXXX (rientrata in Ho.Mobile il 25.2.2026) o, in difetto, su altra utenza Ho.Mobile/Fastweb intestabile all'istante, secondo l'orientamento dei Corecom delegati (in atti);

in via accessoria, condannare Fastweb XXX a corrispondere all'istante l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 25.2.2026, ex art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, nella misura di € 2,50 per ogni giorno di ritardo a decorrere dal 28.3.2026 – quantificato alla data odierna in € 190,00 (76 giorni) e comunque sino al massimo di € 300,00 – oltre interessi legali;

in ogni caso, rigettare integralmente le eccezioni e le difese sollevate da Fastweb XXX e da Iliad XXX in quanto infondate in fatto ed in diritto.”

6. L'ulteriore replica dell'operatore Iliad

In data 13/07/2026, Iliad replica quanto segue.

“Esaminate le memorie e le produzioni documentali depositate dalle controparti, questa difesa intende contestare integralmente le avverse deduzioni ed eccezioni in quanto infondate in fatto e in diritto, nonché prive di adeguato riscontro probatorio.

Con il presente atto Iliad ribadisce la piena legittimità, correttezza e conformità del proprio operato alla disciplina applicabile.

Il trasferimento da parte di Fastweb XXX (già Ho.Mobile) della somma di soli € 3,50 a titolo di credito residuo è stato confermato dallo stesso operatore donating ed è pertanto circostanza pacifica agli atti della procedura.

La domanda di rimborso avanzata dall'istante nei confronti di Iliad, sia in via diretta che in solido con Fastweb, è radicalmente infondata in fatto ed in diritto per un motivo acclarato ed assorbente: Iliad non ha mai ricevuto né incassato l'importo di € 769,45 richiesto dalla ricorrente.

Nella propria memoria difensiva Fastweb XXX dichiara infatti espressamente che in data 17/02/2026 è stata radicata la procedura di portabilità dell'utenza de qua verso Iliad (espletata poi il 19/02/2026) “con annesso trasferimento del credito residuo di euro 3,50”.

Fastweb XXX precisa inoltre che la restante quota di € 769,45 non è stata volontariamente trasferita a Iliad sul presupposto che essa attenesse a crediti derivanti da bonus tariffari applicati all'utenza.

Il documento prodotto da Fastweb quale "All. 1" (estratto dei sistemi interni ho. Mobile) conferma testualmente che l'importo definitivamente sbloccato ed inviato all'operatore recipient è pari a soli € 3,50.

La circostanza è pertanto confermata anche per tabulas.

Iliad, quale operatore recipient, ha diligentemente accreditato sulla nuova SIM del cliente l'esatto importo di € 3,50 che le è stato materialmente e telematicamente riversato dal gestore di provenienza.

Come statuito anche dalla giurisprudenza di merito, l'operatore recipient non può essere chiamato a rispondere del mancato trasferimento di somme che non sono mai entrate nella sua sfera di disponibilità patrimoniale e che sono rimaste custodite nei sistemi contabili del gestore cedente.

La domanda formulata dall'istante nei confronti di Iliad va pertanto integralmente rigettata per carenza di legittimazione passiva e, comunque, per totale assenza di sue responsabilità.

Nelle proprie difese l'istante Digital Consulting tenta di valorizzare la circostanza per cui la prima notifica XML (Tipo 10) del 19/02/2026 riportava la somma di € 772,95 e che siffatto importo era stato visualizzato e provvisoriamente confermato dall'assistenza clienti di Iliad.

La tesi attorea è tecnicamente errata ed ignora il funzionamento dei protocolli di comunicazione stabiliti dall'Accordo Quadro inter-operatore approvato dall'AGCOM in materia di Trasferimento del Credito Residuo (TCR).

Come già illustrato nella memoria di costituzione, l'Accordo Quadro prevede una disciplina specifica e differenziata per i casi in cui il credito residuo sia superiore ad € 120,00 (c.d. CASO 2):

- La prima notifica (XML Tipo 10), inviata dal donating entro 2 giorni lavorativi dall'espletamento della MNP, ha natura meramente provvisoria e informativa. Essa si limita a registrare il credito contabile lordo teoricamente presente sulla SIM al momento del cut-over.

- La seconda notifica (XML Tipo 12 - "sblocco importo"), che il donating deve inviare entro i successivi 5 giorni lavorativi, ha invece natura definitiva e vincolante. Essa reca l'importo effettivo che l'operatore cedente si impegna a trasferire finanziariamente all'operatore ricevente, al netto di eventuali ricariche omaggio, bonus o promozioni.

Nel caso di specie, a fronte dell'iniziale notifica Tipo 10 del 19/02/2026 (provvisoria), l'operatore Fastweb (Ho.Mobile) ha trasmesso ad Iliad la notifica Tipo 12 in data 23/02/2026 (prodotta in atti), consolidando l'importo da trasferire nella misura definitiva di € 3,50.

Si sottolinea infine come l'operatore recipient non disponga di alcuno strumento tecnico o giuridico per sindacare, modificare o forzare i flussi telematici generati dal donating, né può accreditare al cliente somme superiori a quelle che il gestore cedente ha formalmente dichiarato di sbloccare.

Qualsiasi informazione fornita dagli operatori del Customer Care di Iliad in data 19/02/2026 non poteva che riflettere lo stato provvisorio della prima notifica XML, in attesa del consolidamento della procedura che si è perfezionata solo il successivo 23/02/2026 con l'invio del file Tipo 12 da parte di Ho.Mobile.

Nelle proprie controdeduzioni del 12/06/2026, l'istante ha inoltre proposto una domanda accessoria di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi della Delibera

AGCOM n. 347/18/CONS, pretendendo di estendere tale pretesa anche nei confronti di Iliad.

Tale richiesta è palesemente inammissibile e infondata nei confronti della scrivente Iliad.

Il reclamo del 24/02/2026 inviato a Iliad (CMPXXXXXX) ha ricevuto tempestivo riscontro e rigetto in pari data (24/02/2026), come ammesso dallo stesso istante.

Non vi è stato, pertanto, alcun silenzio o ritardo imputabile ad Iliad.

Per quanto concerne i reclami del 25/02/2026, 13/03/2026 e 09/04/2026, essi risultano indirizzati esclusivamente all'indirizzo PEC di Ho.Mobile / Fastweb XXX (XXXX@legalmail.it).

Iliad è un soggetto giuridico terzo ed estraneo a tali comunicazioni e non può essere chiamata a rispondere del silenzio serbato dall'operatore donating.

Nessuna condanna a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo potrà pertanto gravare su Iliad stante l'accertata e documentata tempestività nel riscontrare le istanze di propria competenza.

Per tutto quanto sopra esposto, Iliad XXX, come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia rigettare tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti per le ragioni esposte in narrativa poiché infondate in fatto ed in diritto e, comunque, perché non debitamente provate agli atti della procedura, con conseguente archiviazione dell'odierno procedimento.”

7. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di rimborso del credito residuo non sbloccato pari ad €769,45 a mezzo bonifico bancario non può essere accolta, in considerazione dell'assenza a fascicolo di idonea documentazione comprovante la fondatezza della stessa.

Fastweb deposita agli atti propria schermata di sistema, da cui risulta un'unica ricarica di euro 5, effettuata dall'istante in data 02/02/2026, da cui il trasferimento del credito residuo (quello “reale”, ovvero effettivamente acquistato dal cliente, in quanto frutto di un suo reale esborso monetario) di euro 3,50, al netto dei costi previsti normativamente per il trasferimento stesso.

L'istante, per contro, non deposita agli atti alcun documento volto a comprovare l'avvenuta effettuazione di un più alto numero di ricariche, tali da giustificare la restituzione dell'importo richiesto (euro 772,95 complessivi).

In base a tanto, deve quindi ritenersi che il restante importo non ricevuto, pari ad euro 769,45, attenesse (come, peraltro, evidenziato da entrambi gli operatori convenuti) a bonus e promozioni (cd. credito "virtuale") ricevute dal gestore donating in corso di rapporto contrattuale e, dunque, non fosse suscettibile di alcun trasferimento, non corrispondendo ad un effettivo esborso monetario compiuto dall'istante.

Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui

“l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Neppure possono essere accolte:

- la richiesta, rivolta a Fastweb, di indennizzo per mancato riscontro a reclamo trasmesso a mezzo PEC in data 25/02/2026 (e successivamente sollecitato e diffidato senza riscontro), ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS;

- la richiesta, anch'essa rivolta a Fastweb, di conservare e mettere a disposizione l'importo di € 769,45 sui propri sistemi, mediante accredito sull'utenza n. XXXXXX (rientrata in Ho.Mobile il 25/02/2026) o, in difetto, su altra utenza Ho.Mobile/Fastweb intestabile all'istante.

Tali richieste, formulate successivamente (v. memoria di replica del 02/05/2026), esulano, infatti, dal petitum originario risultante dal Formulário GU14 depositato (ovvero, rimborso del credito residuo non sbloccato pari ad €769,45 a mezzo bonifico bancario), che deve restare invariato pur in presenza, come nella fattispecie in esame, di allargamento del contraddittorio ad altro operatore (v. art. 19 dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS).

Infine, non è emersa alcuna responsabilità in merito alla vicenda in esame imputabile ad Iliad.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Iliad XXX e di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 14/09/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca