

DELIBERA N. 1/DEF

██████████ / FASTWEB SPA, WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/754690/2025)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 12/01/2026;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom”* e succ. modif. e int.;

VISTA la *“Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria”* sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di ██████████ del 23/05/2025 acquisita con protocollo n. 0129116 del 23/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza parte istante per il tramite dell’avv. ██████████ ha evidenziato quanto segue: in data 20.03.2024, il sottoscritto ██████████.q. di legale rappresentante p.t della ██████████ stipulava con la fastweb s.p.a. contratto di abbonamento, internet e telefono con

due linee denominato unlimited business promo 15x12 - cod. migrazione [REDACTED] - numero di telefono [REDACTED] (all. 1). Orbene, la stipula in parola prevedeva l'attivazione di due linee telefoniche. Con il predetto contratto si dava, inoltre, mandato alla fastweb di recedere dal rapporto contrattuale con la wind tre s.p.a., (operatore pregresso), nonché si prestava il consenso alla migrazione della linea e alla portabilità dei numeri associati (cfr. all. 1). Ciò posto, il sottoscritto riceveva n. 6 fatture da parte della wind tre s.p.a. per un importo complessivo pari a euro 1.440,76, inerente la sola linea fissa, atteso che non veniva avanzata alcuna richiesta di recesso dal rapporto contrattuale pregresso da parte della fastweb s.p.a. (all. 2). Nonostante il sottoscritto avesse nell'immediatezza, più e più volte, contattato il servizio clienti fastweb al fine di presentare formale reclamo in ordine ai disservizi di cui alla presente, la società fastweb non ottemperava a quanto pattuito nella proposta di abbonamento sottoscritta dalla [REDACTED]. di talchè, in data 11.12.2024 il sottoscritto procedeva ad inoltrare a mezzo pec richiesta di recesso (all. 3) direttamente alla wind tre, ignara del passaggio ad altro operatore (recesso avviato in data 17.01.2025) (all. 3.1). Pertanto, in data 24.12.2024 il sottoscritto a mezzo pec inoltrava alla fastweb s.p.a. reclamo mediante il quale lamentava di come la stessa non avesse proceduto a disdettare il vecchio contratto, richiedendo, pertanto, il rimborso degli importi addebitati dalla wind tre s.p.a. alla [REDACTED] relativi alla sola linea fissa (all. 4); richiesta rimasta priva di riscontro, posto che la fastweb con missiva del 2 gennaio 2025 declinava ogni responsabilità (all. 5).

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 10.07.2025, entro i termini previsti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, l'operatore convenuto contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni.

La [REDACTED] lamenta, nell'istanza di definizione depositata, relativamente alla propria linea telefonica fissa corrispondente al n. [REDACTED] la fatturazione di Wind quale operatore Donating, successiva alla migrazione della propria utenza sulle linee di Fastweb. Si rileva come le contestazioni dell'istante non riguardino la posizione di Fastweb, avendo esse ad oggetto la fatturazione di altro operatore telefonico, ossia Wind S.p.A., nonostante la migrazione della linea dell'istante sulla rete Fastweb avvenuta in data 30 aprile 2024 (doc. 1). Circostanza questa attestata dallo stesso Corecom Calabria che, in replica all'eccezione di incompetenza per materia in favore di Agcom sollevata dall'esponente qualora oggetto dell'istanza si ritenesse fossero problematiche e/o disservizi intercorsi in fase di migrazione dell'utenza dell'istante da Wind a Fastweb, ha espressamente circoscritto la controversia precisando che "la contestazione riguarda fatture emesse dall'operatore pregresso a seguito della mancata disdetta del contratto da parte di Fastweb, e non un disservizio nel passaggio tra operatori" (cfr fascicolo documentale). Peraltro, se ciò non fosse, non si comprenderebbero i motivi per cui l'istante, o il funzionario responsabile in sede di udienza di conciliazione, non abbiano ritenuto di estendere il contraddittorio nei confronti di Wind, quale in tutta evidenza operatore litisconsorte necessario a contraddire e motivare la prosecuzione della propria fatturazione nonostante l'avvenuta migrazione dell'utenza dell'istante sulle linee di Fastweb avvenuta in data 30/04/2024 (doc. 1). Circostanza di cui Fastweb non ha alcuna evidenza nè potrebbe averne tecnicamente, materialmente e giuridicamente. E ciò non solo per evidenti motivi trattandosi di fatturazione di altro operatore telefonico ma anche per il meccanismo stesso della procedura di migrazione come previsto e regolamentato dalla normativa di settore (Delibere AGCOM). Infatti del tutto infondato è l'assunto di controparte che vorrebbe addebitare a Fastweb la responsabilità della fatturazione di Wind nonostante la migrazione della sua linea sul principio secondo cui "non veniva avanzata alcuna richiesta di recesso dal rapporto contrattuale pregresso da parte della Fastweb S.p.A.", come se

esistesse una richiesta di recesso da rivolgere all'operatore Donating (nel nostro caso Wind), autonoma e successiva alla migrazione della linea verso la rete del nuovo operatore Recipient (nel nostro caso Fastweb). Infatti è notorio che la richiesta di recesso, che l'istante autorizza espressamente ad inoltrare all'operatore Donating, è elemento stesso della migrazione (e non suo elemento autonomo o accessorio, come erroneamente ritiene controparte) che infatti determina il trasferimento dell'intera risorsa di accesso dell'utente dalla rete di un operatore (il Donating) a quella di un altro (il Recipient). Un operatore telefonico non potrebbe inoltrare una richiesta di migrazione ad un operatore concorrente in mancanza di una espressa autorizzazione del cliente a recedere il contratto con questi in quanto una volta attuata la richiesta di migrazione questa comporta il materiale trasferimento dell'intera risorsa di accesso sulla rete del nuovo operatore e quindi la chiusura del precedente contratto come sua indefettibile conseguenza. La volontà di recesso del cliente (attestata ed autorizzata nel nuovo contratto) consente materialmente e giuridicamente la migrazione ed è suo necessario presupposto e non certo rappresenta una autonoma richiesta che il nuovo operatore deve inoltrare al vecchio dopo aver ottenuto la migrazione. Senza la volontà del cliente di recesso dal contratto con il precedente operatore, il nuovo non ha titolo per inoltrare la richiesta di migrazione. Il precedente operatore, una volta autorizzata la migrazione della linea, la cede, e non avendo più la linea del cliente e quindi non fornendo più alcun servizio, chiude automaticamente il contratto come sua indefettibile conseguenza. L'autorizzazione del cliente al recesso dal rapporto contrattuale pregresso è presupposto della richiesta di migrazione del nuovo operatore in mancanza della quale non sarebbe autorizzato a chiedere il passaggio della linea di un utente sulla sua rete ad un altro operatore: con la migrazione un operatore acquisisce la linea telefonica di un utente da parte di un altro operatore che, una volta passata, ne rimane senza e deve chiudere il contratto precedente ed interrompere la fatturazione per servizi che non fornisce più. Ed infatti nel caso di specie la ██████████, allorquando ha aderito al nuovo contratto con Fastweb in data 20/03/2024 ha sottoscritto anche una lettera di recesso (doc. 2 pag. 4) con cui, per consentirgli di attuare la migrazione, "dà mandato alla società Fastweb S.p.A. ad inoltrare a TIM o altro operatore l'ordine di lavorazione e la manifestazione della propria volontà di recesso oggetto della presente richiesta, secondo le forme di legge, ed a compiere ogni altra operazione necessaria per la fornitura dei succitati servizi", come da articolo 2 che solo per maggiore comodità si riporta di seguito: E' pertanto implicito, oltre che intuibile, che Wind, quale precedente operatore, ha autorizzato la migrazione, consentendo a Fastweb di fornire i propri servizi, proprio in virtù del recesso del titolare dell'utenza e quindi, una volta attuata, non può far altro che chiudere il contratto (non avendo più l'utenza sulla propria rete). La chiusura del precedente account è conseguenza automatica dell'avvenuta migrazione. Anche perché, una volta attuata la migrazione, l'utenza del cliente non è più, materialmente e giuridicamente sulla sua rete, e quindi non saprebbe cosa fatturare. Solo a fini di completezza difensiva si evidenzia che tali regole che sottendono la procedura di migrazione sono dettate dalla normativa di settore attraverso Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e non certo determinati e gestiti da volontà e comportamenti autonomi di Fastweb. E' quindi del tutto evidente, oltre che provato agli atti del presente procedimento, che Fastweb ha rigorosamente ottemperato quanto previsto dalla normativa di settore in materia di procedura di migrazione e quindi in virtù della richiesta della ██████████ di recedere dal precedente operatore e migrare il numero ██████████ verso le proprie linee in virtù di contratto sottoscritto in data 20/03/2024 (doc. 2), ha tempestivamente implementato la migrazione realizzandola in data 30 aprile 2024 (doc. 1) e quindi fornendo da quella data i propri servizi telefonici e conseguentemente fatturandone il relativo costo alla cliente. Ovviamente Fastweb non è in condizione, nè materialmente nè giuridicamente, di conoscere le motivazioni per cui Wind abbia proseguito ad emettere le proprie fatture nonostante l'avvenuta migrazione (doc. 1) e quindi se si è trattato di un suo problema amministrativo o se il cliente ha altre numerazioni attive con Wind, ma di tali circostanza non potrà certo esserne chiamata a risponderne Fastweb che è del tutto estranea a

quanto lamentato dall'istante nel presente procedimento non essendo pertanto in condizione di contraddire le domande esposte nei propri confronti che quindi non potranno che essere integralmente rigettate. 5. Piuttosto è l'istante che a fronte di un comportamento perfettamente diligente di Fastweb, si è resa morosa nel pagamento di alcune fatture nei confronti dell'esponente, generando un insoluto ad oggi di € 431,64 (come da quadro contabile che si allega quale doc. 3), somma per il recupero della quale l'esponente si riserva di agire nelle sedi competenti. **LE REPLICHE DELL'ISTANTE**

Nelle proprie controdeduzioni, presentate sempre ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, l'istante fa presente quanto segue: Sulla responsabilità della Società Fastweb in ordine alla: 1) Doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori; 2) Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; 3) Contestazione fatture; 4) Mancata lavorazione disdetta/recesso, prive di fondamento risultano essere le doglianze di controparte finalizzate ad escludere qualsivoglia responsabilità in capo alla Società Fastweb S.p.A.. Il Recipient, rectius la Società Fastweb, aveva l'obbligo contrattualmente pattuito di recedere dal rapporto contrattuale pregresso (cfr. All. 1 a pag 5). Emerge dalla proposta di abbonamento, allegata, come la [REDACTED] conferiva espresso mandato alla Fastweb finalizzato ad inoltrare la richiesta di recesso dal contratto di abbonamento con la Wind, manifestando, conseguentemente, il proprio consenso alla migrazione della linea e alla portabilità dei numeri associati. Onere disatteso per come, fra l'altro, confermato dalla stessa Fastweb. Richieste, dunque, distinte e separate e "non l'una il necessario presupposto dell'altra" per come erroneamente sostenuto dalla società convenuta. Sulla scorta di quanto sopra, l'istante contestava la mancata lavorazione da parte della Fastweb della domanda di recesso (All. 4) richiedendo, pertanto, il rimborso degli importi addebitati dalla WIND TRE S.p.A. alla [REDACTED] relativi alla sola linea fissa (All. 4); anche questa richiesta rimaneva priva di riscontro, posto che la Fastweb con missiva del 2 gennaio 2025 declinava ogni responsabilità al riguardo (All. 5). E' di tutta evidenza, come la compagnia incaricata risulta essere inadempiente, posto che non eseguiva il mandato ricevuto, a causa del quale la Società istante, continuava a ricevere fatture dall'operatore precedente. Tale contegno dava origine ad una doppia fatturazione a carico dell'utente, a cui viene richiesto di saldare le fatture del nuovo e del precedente operatore. L'operatore telefonico subentrante (recipiente) pone in essere un inadempimento contrattuale, avendo omesso di dare seguito al mandato conferito 3 dalla Società utente per procedere non solo alla migrazione della linea, ma anche alla disdetta del precedente contratto con il vecchio operatore. La Società utente, confidando nel corretto adempimento dell'incarico, non ha inviato (perlomeno nell'immediatezza) autonomamente la disdetta, ricevendo così doppia fatturazione da entrambi gli operatori per lo stesso servizio. E' di tutta evidenza, come la condotta dell'operatore subentrante violi gli obblighi di correttezza e diligenza contrattuale (ex artt. 1218 e 1176 c.c.). Quando l'utente affida al nuovo operatore (recipiente) un mandato espresso che include sia la migrazione, sia la disdetta del precedente contratto, quest'ultimo assume l'obbligo di curare tutte le attività necessarie, incluso il recesso. Non può, quindi, sostenere che spettasse all'utente o all'operatore donating provvedere (cfr. Art. 3, Delibera AGCOM n. 274/07/CONS e successive). La società utente aveva conferito al nuovo operatore un mandato esplicito per provvedere non solo alla migrazione della linea, ma anche al recesso dal contratto con l'operatore uscente. Pertanto, era onere dell'operatore recipiente dare esecuzione completa a tale incarico. La mancata disdetta, che ha comportato una doppia fatturazione, è riconducibile a un inadempimento dell'operatore subentrante, il quale non può legittimamente addossare tale responsabilità alla Società utente o all'operatore donating, poiché si era assunto formalmente e contrattualmente l'obbligo di gestire il recesso. Per quanto riguarda, poi, l'asserita morosità, circostanza che non ha nulla a che vedere con la questione che ci occupa, si precisa che una delle 2 fatture valorizzate nell'allegato 3 della Fastweb, risulta essere in scadenza in data 31 luglio 2025 e, pertanto rispetto alla stessa non vi è alcuna morosità, laddove quella di euro 197,52 è stata debitamente saldata (All. 6). Pertanto, alla luce delle superiori

considerazioni, e non volendosi, peraltro, dilungare in inutili appesantimenti della già fatta esposizione, si confida nell'accoglimento delle già rassegnate richieste e/o conclusioni, disattendendosi per l'effetto ogni pretesa avversaria **POSIZIONE DELL'OPERATORE WIND TRE S.p.A** (ex art.19 comma 1 Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS) A seguito dell'estensione del contraddittorio, Wind Tre S.p.A. ha depositato memoria difensiva che di seguito si riassume. Preliminarmente l'operatore ha eccepito la propria estromissione dal procedimento, rappresentando di essere intervenuto esclusivamente per finalità istruttorie su richiesta del CoReCom, in assenza di un previo tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dall'utente nei propri confronti. L'operatore ha evidenziato che l'istanza di definizione e la procedura conciliativa risultano attivate unicamente nei confronti di Fastweb S.p.A., e che, pertanto, Wind Tre non sarebbe parte sostanziale del contenzioso. Nel merito, Wind Tre ha rappresentato che il rapporto contrattuale dell'istante aveva natura multiutenza, comprendendo un accesso VULA e cinque numerazioni fisse native Wind Tre, oltre alla numerazione principale oggetto di migrazione [REDACTED]. L'operatore donating ha confermato di aver ricevuto e correttamente lavorato, nel mese di aprile 2024, un'unica richiesta di Number Portability, relativa esclusivamente alla suddetta numerazione principale, adempiendo a tutti gli obblighi tecnici previsti dalla normativa di settore in capo all'operatore donating. Secondo quanto dichiarato e documentato da Wind Tre, nessuna richiesta di migrazione è mai pervenuta per le ulteriori cinque numerazioni fisse, né risulta essere stata ricevuta alcuna comunicazione di cessazione dei servizi residui da parte dell'operatore recipient. Conseguentemente, l'accesso VULA e le restanti numerazioni sono rimaste attive nella consistenza cliente e hanno continuato a essere regolarmente fatturate. Wind Tre ha inoltre precisato che la prima ed unica richiesta di disattivazione dell'intero contratto fisso, limitatamente ai servizi residui, è pervenuta direttamente dall'utente solo in data 11 dicembre 2024, tramite comunicazione PEC. A seguito di tale richiesta, l'operatore ha proceduto alla cessazione dei contratti entro i termini previsti, con completamento delle operazioni in data 17 gennaio 2025, ossia entro trenta giorni dalla richiesta di disdetta, in conformità alle condizioni contrattuali applicabili. L'operatore donating ha quindi escluso qualsiasi propria responsabilità in ordine alla prosecuzione della fatturazione. Con riferimento alla fatturazione, Wind Tre ha evidenziato che i costi addebitati fino alla cessazione dei contratti risultano regolarmente fatturati e saldati dall'utente e che, prima dell'instaurazione del presente procedimento, non risultano reclami, segnalazioni o istanze d'urgenza presentate nei propri confronti. L'operatore ha pertanto richiamato il principio del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'art. 1227 c.c., sostenendo che l'inerzia dell'utente avrebbe contribuito al protrarsi della situazione lamentata. Infine, Wind Tre ha concluso chiedendo la declaratoria di inammissibilità dell'istanza nei propri confronti e, in ogni caso, il rigetto di tutte le domande formulate dall'istante, precisando che, ove fosse accertata un'eventuale fatturazione non dovuta, non sussisterebbero comunque i presupposti per il riconoscimento di indennizzi, ma esclusivamente lo storno o il rimborso degli importi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, nei limiti di seguito indicati.

Preliminarmente, in merito all'eccezione sollevata da Fastweb circa l'incompetenza per materia del Co.Re.Com. e alla successiva affermazione, contenuta nella memoria difensiva, secondo cui lo scrivente avrebbe "circoscritto la controversia" al solo profilo della mancata disdetta contrattuale da parte dell'operatore Fastweb, si ritiene opportuno precisare quanto segue. La dichiarazione resa in sede di rigetto dell'eccezione di incompetenza era finalizzata esclusivamente a confermare la competenza del Co.Re.Com., ai sensi dell'art. 22 del Regolamento (Allegato B alla Delibera AGCOM

n. 194/23/CONS), il quale attribuisce ad AgCom la definizione delle controversie esclusivamente nei casi in cui siano in discussione disservizi tecnici connessi alla procedura di passaggio tra operatori, ovvero controversie con fornitori di servizi audiovisivi. Nel caso in esame, la controversia non attiene a disservizi di natura tecnica né ad interruzioni del servizio nel corso della migrazione, ma riguarda l'inadempimento dell'obbligo contrattuale assunto dall'operatore convenuto. Ne consegue che la suddetta dichiarazione non assume valore vincolante rispetto al merito della decisione, né costituisce una delimitazione definitiva della stessa, bensì è stata resa esclusivamente per affermare la competenza di questo Corecom a conoscere della controversia, la quale – avendo natura prettamente contrattuale – rientra nella sfera applicativa dell'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (Delibera n. 194/23/CONS). In relazione poi all'estensione del contraddittorio, si precisa che, mentre nella fase di conciliazione obbligatoria l'integrazione del contraddittorio può essere disposta esclusivamente su istanza dell'utente, nella successiva fase di definizione, ciascuna delle parti, è legittimata a chiedere l'ampliamento del contraddittorio. Ciò posto a seguito dell'udienza di discussione del 26 settembre 2025, è stato l'operatore Fastweb S.p.A. a rappresentare «l'opportunità di estendere il contraddittorio nei confronti di Wind Tre S.p.A.», che il Responsabile del procedimento ha disposto, ai sensi dell'art. 19 del Regolamento di cui alla Delibera AGCOM n. 194/23/CONS. Wind Tre S.p.A., nella memoria difensiva depositata a seguito dell'estensione del contraddittorio, ha preliminarmente eccepito la propria estromissione dal presente procedimento, sostenendo che nei propri confronti non è stato esperito alcun tentativo obbligatorio di conciliazione e che la partecipazione dell'operatore è avvenuta esclusivamente ai fini istruttori, su richiesta del CoReCom. Tale eccezione non può essere accolta stante il disposto dell'art. 19 comma 1 allegato A alla predetta Delibera.

Nel merito, l'istante, per il tramite dell'avv. [REDACTED], rappresenta di aver sottoscritto in data 20 marzo 2024 un contratto di abbonamento con Fastweb S.p.A. (“Unlimited Business Promo 15x12 – Internet e telefono con due linee”) e si duole del fatto che, nonostante avesse conferito all'operatore recipient espresso mandato di recesso nei confronti del precedente operatore Wind Tre S.p.A., quest'ultimo abbia continuato a fatturare i servizi residui, rendendo necessario l'inoltro di una successiva ed autonoma disdetta da parte dell'utente. La proposta di abbonamento, allegata in atti, evidenzia in modo inequivoco che l'utente ha conferito a Fastweb un duplice mandato: da un lato, selezionando il campo “consenso alla migrazione della linea ed alla portabilità dei numeri associati”, ha autorizzato l'operatore recipient a svolgere le attività tecniche necessarie al trasferimento della numerazione espressamente indicata. Dall'altro lato, attraverso la selezione dell'opzione “recesso”, egli ha manifestato la volontà di “voler recedere dal rapporto contrattuale con Telecom Italia o altro operatore con riferimento alle linee telefoniche con i numeri sotto indicati (...) conferendo mandato a Fastweb affinché provveda ad inoltrare al precedente operatore l'ordine di lavorazione e la manifestazione della propria volontà di recesso (...) ed a compiere ogni altra operazione necessaria per la fornitura dei servizi richiesti”. Tale volontà emerge con chiarezza anche dal tenore letterale della modulistica Fastweb, la quale, nella sezione dedicata ai “numeri per i quali non si richiede la portabilità associata all'accesso da migrare”, prevede espressamente che l'utente chieda l'attivazione della procedura di Number Portability e, contestualmente, “che sia interrotto il rapporto contrattuale con Telecom Italia o altro operatore relativamente al/ai numero/i sopra specificato/i”, conferendo mandato a Fastweb affinché provveda a inoltrare l'ordine di lavorazione e la manifestazione della volontà di recesso secondo le forme di legge. Il riferimento contenuto nella clausola di recesso alle “linee telefoniche con i numeri sotto indicati” non può che riferirsi alle numerazioni elencate nella sezione del modulo dove l'istante ha indicato le numerazioni da non migrare, le quali, non essendo destinate alla portabilità sulla rete Fastweb, risultano logicamente escluse dalla migrazione. Ne consegue che, mediante la combinata selezione dell'opzione “recesso” e l'indicazione delle predette numerazioni come “da non migrare”, l'utente ha manifestato in modo

chiaro e inequivoco la volontà di ottenere, per tali numerazioni, la cessazione del rapporto contrattuale con l'operatore donating per il tramite del recipient. La sezione del modulo relativa ai "numeri per i quali non si richiede la portabilità associati all'accesso da migrare" non ha una funzione meramente informativa o di delimitazione tecnica della portabilità, come sostenuto dall'operatore convenuto, ma svolge una chiara funzione selettiva della clausola di recesso, individuando i servizi che, non dovendo essere migrati, devono essere disattivati per effetto del mandato conferito al recipient. Un'interpretazione diversa finirebbe per svuotare di contenuto sia la clausola di recesso espressamente prevista dalla modulistica Fastweb, sia la sezione "numeri per i quali non si richiede la portabilità associati all'accesso da migrare", atteso che la mera indicazione della numerazione da portare avrebbe già implicitamente circoscritto la volontà dell'utente alla migrazione della sola utenza indicata, senza necessità di un'ulteriore e autonoma sezione dedicata alle linee escluse dalla migrazione. A rafforzare tale interpretazione interviene la Delibera AGCOM n. 307/23/CONS che pone in capo all'operatore recipient l'onere di acquisire per iscritto la volontà dell'utente di cessare i servizi residui presso l'operatore di provenienza al fine di evitare che, contrariamente alla volontà del cliente, tali servizi restino attivi e continuino ad essere fatturati. Nel caso di specie, è pacifico che l'utente abbia espresso attraverso la selezione dell'opzione "recesso" la volontà di interrompere il rapporto contrattuale con Wind Tre S.p.A. e che abbia conferito a Fastweb l'incarico di inoltrare l'ordine di cessazione. A fronte di tale manifestazione di volontà, tuttavia, non risulta agli atti alcuna evidenza dell'avvenuta trasmissione, da parte dell'operatore recipient, dell'ordine di cessazione verso l'operatore donating, né è stata prodotta documentazione attestante l'effettiva lavorazione del recesso. Fastweb si è limitata a sostenere che la migrazione della numerazione avrebbe comportato automaticamente la cessazione del contratto pregresso e di aver richiesto la portabilità esclusivamente della numerazione fissa oggetto del contratto, senza estenderla alle ulteriori cinque numerazioni, per le quali l'utente aveva espressamente manifestato la volontà di non richiederne la portabilità sulla rete Fastweb. Tale ricostruzione è tuttavia incoerente con la modulistica contrattuale adottata dallo stesso operatore e contrasta con la prassi consolidata del settore, che distingue nettamente la migrazione tecnica della numerazione dalla cessazione amministrativa del complesso dei servizi. Per la fattispecie in esame viene poi in rilievo quanto previsto dalle Linee Guida AGCOM di cui alla Delibera n. 276/13/CONS, secondo cui grava sull'operatore l'onere di dimostrare l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte, mentre l'utente è tenuto unicamente ad allegare l'esistenza del rapporto contrattuale e la volontà espressa. Nel caso concreto, l'istante ha assolto tale onere producendo sia la proposta di abbonamento contenente la volontà di migrazione e di recesso sia le fatture Wind Tre comprovanti la prosecuzione della fatturazione dei servizi non cessati. A fronte di tali elementi, Fastweb avrebbe dovuto dimostrare di aver adempiuto all'obbligo di trasmissione dell'ordine di cessazione al donating, prova che non è stata fornita. Dalla memoria di Wind Tre risulta invece che il contratto dell'utente era un contratto multiuso, comprendente: un accesso VULA, cinque numerazioni VoIP aziendali, servizi accessori (Office Plus 200, Interno Premium Plus, Secure Web), tutti tecnicamente e funzionalmente collegati all'accesso principale. La migrazione della sola numerazione indicata nel modulo Fastweb, pertanto, non poteva produrre effetti cessatori sugli altri servizi, che avrebbero potuto essere disattivati solo a seguito della ricezione di un ordine di cessazione proveniente dal recipient. Nel caso in esame, la cessazione effettiva dell'intero rapporto con Wind Tre è avvenuta solo in data 17 gennaio 2025, a seguito della PEC di disdetta inviata direttamente dall'utente l'11 dicembre 2024, agli atti del procedimento. Ne consegue che la prosecuzione della fatturazione da parte di Wind Tre non può ritenersi illegittima, mentre la responsabilità del mancato perfezionamento della procedura di recesso deve essere integralmente imputata a Fastweb, in quanto destinataria del mandato di cessazione e soggetto tenuto alla trasmissione dell'ordine al donating. Proseguendo nell'esame delle fatture prodotte di cui si chiede il rimborso, l'utente ha depositato in atti n. 6 fatture emesse da Wind Tre S.p.A., relative al periodo compreso tra marzo 2024 e gennaio

2025. Dall'analisi cronologica delle stesse emerge, in primo luogo, che la fattura riferita al periodo 1 marzo 2024 – 30 aprile 2024 è integralmente dovuta, in quanto afferente a un arco temporale anteriore al perfezionamento della migrazione della numerazione principale verso Fastweb, avvenuta – come documentalmente acclarato – in data 30 aprile 2024. Sebbene l'utente abbia richiesto contestualmente la migrazione e il recesso dal contratto con l'operatore originario, fino a tale data i servizi risultavano ancora attivi e regolarmente erogati, con conseguente legittimità della fatturazione. Conseguentemente, nessun importo relativo a tale fattura può essere oggetto di riconoscimento. Le successive fatture contengono, invece, una pluralità di voci riconducibili a differenti tipologie di servizi, per le quali si rendono necessarie distinte valutazioni. In particolare, esse includono importi riferiti a servizi mobili e a rate di apparati, mai oggetto né di migrazione né di richiesta di recesso. Tali servizi risultano rimasti attivi per volontà dell'utente e non sono stati contestati nel periodo di riferimento; i relativi importi devono pertanto ritenersi regolarmente dovuti e restano esclusi dal computo delle somme riconoscibili. Le medesime fatture recano altresì canoni relativi ai servizi di linea fissa Office Plus 200, Interno Premium Plus, Secure Web, che come emerge dalla memoria difensiva dell'operatore donating afferiscono all'accesso fisso dati e voip su tecnologia Vula sul quale insistevano complessivamente 6 numerazioni voip di cui 5 corrispondenti alle numerazioni che la parte ricorrente aveva indicato come da non migrare nella proposta di abbonamento. Tali servizi avrebbero dovuto essere cessati in esecuzione del mandato di recesso conferito dall'utente a Fastweb. La loro permanenza, pur avendo dato luogo a una fatturazione legittimamente emessa dal donating, risulta tuttavia non più imputabile all'utente, poiché causalmente riconducibile alla mancata trasmissione, da parte del recipient, dell'ordine di cessazione nei confronti del donating. Infine, l'ultima fattura include i costi di disattivazione, correttamente applicati da Wind Tre a seguito della richiesta di recesso inoltrata direttamente dall'utente in data 11 dicembre 2024. Anche tali importi, pur conformi alle condizioni contrattuali del donating, trovano la propria origine causale nella condotta omissiva di Fastweb, che non ha provveduto tempestivamente alla lavorazione del recesso affidatole dall'utente. Alla luce di quanto sopra, la somma complessivamente riferibile ai canoni dei servizi di linea fissa rimasti attivi per effetto della mancata lavorazione dell'ordine di cessazione da parte di Fastweb, cui si aggiungono i costi di disattivazione, ammonta ad euro 762,24, importo che Fastweb S.p.A. è tenuta a riconoscere all'utente, risultando peraltro dalla memoria di Wind Tre S.p.A. che tali importi sono stati regolarmente corrisposti dall'istante sino alla chiusura dei contratti. Non può essere riconosciuto alcun indennizzo per mancata lavorazione del recesso. La fattispecie oggetto del presente procedimento, infatti, non integra un'ipotesi tipizzata di indennizzo ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Nel caso di specie, il pregiudizio lamentato dall'istante non deriva da una mancata cessazione del servizio da parte dell'operatore donating, bensì dall'omessa trasmissione, da parte dell'operatore recipient, dell'ordine di cessazione dei servizi residui, omissione che ha determinato la prosecuzione della fatturazione da parte di Wind Tre S.p.A. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dei Co.Re.Com., in situazioni analoghe il rimborso o lo storno delle somme fatturate costituisce misura pienamente satisfattiva del pregiudizio subito dall'utente, non potendosi ravvisare un disagio oggettivamente apprezzabile ai fini indennitari. In particolare, il Corecom Calabria, con Delibera n. 51 del 10 novembre 2022, ha chiarito che «l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatture non dovute non risulta oggettivamente apprezzabile e non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili previsti dal Regolamento sugli indennizzi», precisando altresì che tali fattispecie attengono, semmai, al profilo del danno, la cui valutazione è riservata all'Autorità giudiziaria ordinaria.>>

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere parzialmente l'istanza presentata dalla [REDACTED] nei confronti della società Fastweb che pertanto è tenuta a corrispondere a favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma onnicomprensiva di 762,24€, a titolo di rimborso delle somme riferite ai servizi di linea fissa rimasti attivi presso l'operatore donating, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. Dichiara l'assenza di responsabilità di Wind Tre S.p.A. in relazione ai fatti oggetto della controversia.

2. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d. lgs. 1° agosto 2003, n.259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 12 gennaio 2026

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT