

**DELIBERA N. 35/25/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ASSICENTRO/WIND TRE S.P.A./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/719967/2024)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 luglio 2025;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza della società Assicentro del 4 dicembre 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., titolare delle utenze *business* n. 0815538xxx e 0815544xxx, facenti capo a un centralino virtuale, e del numero verde 800163xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. la società istante il 25 gennaio 2023 ha sottoscritto un contratto con l'operatore Wind Tre S.p.A. per la migrazione delle proprie utenze, ad eccezione del numero verde 800163xxx;
- b. *“Fastweb non ha lavorato correttamente la disdetta, emettendo fatture comprendenti tutti i numeri virtuali associati al codice di trasferimento utenza FBJ123456782xxx e perciò di importo estremamente elevato, fino alla cessazione del numero verde per presunta morosità”*;
- c. tale morosità, peraltro mai segnalata, è stata indotta sia dalla mancata lavorazione della disdetta delle altre linee voce (numerazioni virtuali interne al centralino) da parte di Fastweb S.p.A. sia per la mancata trasmissione di alcune fatture;
- d. nell'ambito del procedimento di conciliazione e contestuale procedimento d'urgenza, l'utente ha appreso che *“il numero verde risulta inspiegabilmente riattivato da Fastweb solo in data 08/08/2023 e che ha funzionato correttamente solo fino alla cessazione del 31/07/2024”*.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del numero verde 800163xxx dal 01/07/2020 al 08/08/2023;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la cessazione/sospensione del numero verde dal 31/07/2024 al 23/10/2024;
- iii. *“ricalcolo della fatturazione emessa da Fastweb a seguito della disdetta del febbraio 2023 con storno dell'insoluto a carico del cliente e ritiro della pratica accesa presso società di recupero del credito”*.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante, in data 25 gennaio 2023 ha sottoscritto un contratto per l'attivazione dell'offerta *Super Fibra Professional, Seconda linea Professional e Voucher Connettività 36 mesi*, con riguardo alla linea fissa n. 0815538xxx, con voip aggiuntivo n. 0815544xxx, in NP.

L'operatore ha rappresentato che in data 8 febbraio 2023 si è espletata la *Number Portability* delle citate numerazioni. Wind Tre S.p.A. ha precisato che alcuna richiesta era pervenuta per il numero verde 800163xxx, numerazione che, in ogni modo, non rientrava nel contratto sottoscritto.

In data 16 ottobre 2024 l'utente ha depositato l'istanza GU5/709511/2024 per la cessazione del numero verde per una presunta morosità indotta dalla mancata lavorazione

della disdetta inviata a Fastweb S.p.A., a seguito della migrazione dei servizi in WindTre S.p.A., con la quale l'istante ha richiesto l'immediata riattivazione del numero verde 800163xxx. A tale riguardo, Wind Tre S.p.A. ha rappresentato che il numero verde non rientrava nel contratto sottoscritto e, di fatto, non era stato mai richiesto all'operatore. In data 28 ottobre 2024, con la riattivazione del numero verde da parte di Fastweb S.p.A., il procedimento si è concluso con l'archiviazione della procedura d'urgenza.

Wind Tre S.p.A. ha precisato, poi, che la fattispecie in esame verte su una richiesta di *Number Portability* c.d. "Pura", ribadendo che alla Società non è pervenuta alcuna richiesta in ordine alla numerazione 800163xxx.

Per quanto sopra rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha ritenuto che nessuna responsabilità sia ascrivibile al gestore in merito alle doglianze dell'istante e ha richiesto l'estromissione dal presente procedimento.

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante in data 1° luglio 2020 ha sottoscritto una proposta di abbonamento all'offerta Fastweb *Piccole e Media Imprese*, con richiesta di portabilità delle utenze 0815538xxx e 0815544xxx. I servizi sono stati regolarmente attivati, erogati e fruiti dalla società istante.

Nel mese di febbraio 2023 è pervenuta la richiesta di portabilità di alcune numerazioni associate all'utente e, pertanto, Fastweb S.p.A. ha contattato l'istante per comunicare che, in difetto di disdetta, il contratto sarebbe rimasto attivo e avrebbe continuato a fatturare.

In data 8 febbraio 2023, l'utente ha inviato la disdetta all'operatore, con la quale ha chiesto la disattivazione immediata di tutte le linee associate al contratto in quanto "*interessati solo alla portabilità delle linee richieste verso altro operatore*", senza manifestare, dunque, la volontà di mantenere attivo il numero verde.

Fastweb S.p.A. ha, pertanto, proceduto alla cessazione del contratto a seguito dell'avvenuta portabilità delle utenze richieste da Wind Tre S.p.A.

Successivamente, in data 16 ottobre 2024, l'utente ha introdotto il procedimento d'urgenza GU5/709511/2024 per chiedere la riattivazione immediata del numero verde. L'operatore ha evidenziato, con memoria del 22 ottobre 2024, che tale numerazione risultava associata a uno dei due numeri (definito tecnicamente nero), acquisiti con *Number Portability Out* da Wind Tre S.p.A. e che non risultava mai richiesto da tale gestore. L'operatore ha precisato, altresì, che, qualora l'istante "*avesse voluto mantenerla attiva, avrebbe dovuto dichiararlo, o meglio, non avrebbe dovuto inviare la disdetta contrattuale*". Peraltro, il numero verde non avrebbe mai potuto funzionare successivamente alla cessazione del contratto, attesa la necessità di avere una infrastruttura d'appoggio, non più esistente dopo la cessazione. Fastweb S.p.A. ha rappresentato, altresì, che "*la numerazione (e relativa struttura) ha continuato a funzionare, oltre i limiti di gestione della disdetta – mai revocata - in quanto è stata mantenuta tecnicamente attiva in attesa di eventuale richiesta della stessa da parte di Wind (essendo associata a nera già passata su Wind)*". Tuttavia, "*non essendo pervenuta alcuna richiesta da Wind, il contratto è andato in definitiva cessazione, e con esso la numerazione verde (con conseguenti storni dei canoni non dovuti, per successiva fatturazione)*".

Fastweb S.p.A. ha rappresentato, poi, di aver posto in essere le attività necessarie alla riattivazione tecnica dell'utenza ai soli fini della portabilità verso Wind Tre S.p.A., in quanto il contratto era già stato cessato. Il gestore ha precisato, altresì, che, in caso contrario *“sarebbe stato necessario, per riattivare la sola numerazione verde, attivare un nuovo contratto, infrastruttura compresa, atteso che in assenza di tale presupposto, la numerazione verde – e solo tale numerazione - non può in alcun modo tecnicamente funzionare”*.

Di tanto, è stato informato l'istante, con contatto telefonico del 22 ottobre 2023; tuttavia, l'utente non ha confermato di voler riattivare un contratto. Fastweb S.p.A., essendo tecnicamente impossibilitata a procedere, ha atteso quindi una richiesta di portabilità da parte di Wind Tre S.p.A., mai pervenuta. Pertanto, il numero è stato restituito al *Donor*.

Con riguardo, infine, alla posizione amministrativa contabile, Fastweb S.p.A. ha evidenziato che l'istante ha maturato un insoluto di euro 768,00 nei confronti della Società; l'operatore ha, invece, provveduto ad accreditare all'utente l'importo di euro 284,80.

Per quanto sopra rappresentato, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'istante, in quanto inammissibili, infondate e non provate, in fatto e in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

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

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, in data 25 gennaio 2023, ha sottoscritto un contratto con Wind Tre S.p.A. chiedendo la portabilità dei nn. 0815538xxx e 0815544xxx da Fastweb S.p.A. In data 8 febbraio 2023 si è espletata la portabilità delle citate numerazioni. Va rilevato che nel contratto sottoscritto dall'utente e depositato in atti da Wind Tre S.p.A. non risulta alcuna richiesta in merito al n. verde 800163xxx, attivo in Fastweb S.p.A., oggetto della presente controversia.

Con comunicazione del 4 febbraio 2023, Fastweb S.p.A. ha reso noto all'utente che, a seguito della richiesta di portabilità pervenuta solo per alcune numerazioni fisse, le restanti numerazioni, come pure il servizio di connettività dati, in assenza di disdetta, sarebbero rimasti attivi e fatturanti.

In data 8 febbraio 2023, l'istante ha inviato all'operatore, tramite PEC, la richiesta di *“DISATTIVAZIONE LINEE CODICE CLIENTE LA01410xxx”*, nei termini che seguono: *“Buonasera. Si fa presente che per le numerazioni 08118405xxx – 08118405xxx – 08118405xxx – 08118405xxx si richiede la disattivazione immediata in quanto siamo interessati solo alla portabilità delle linee richieste verso altro operatore”*.

In merito alla cessazione delle linee, Fastweb S.p.A. ha dichiarato, in data 22 ottobre 2024, nell'ambito del procedimento GU5 successivamente avviato dall'istante, che il numero verde 800163xxx risultava associato a uno dei due numeri acquisiti da Wind Tre S.p.A., precisando che tale numerazione non *“avrebbe mai potuto funzionare”*

*successivamente alla cessazione totale del contratto, atteso che, per funzionare, una risorsa numerica ha necessità di una infrastruttura d'appoggio, dopo la cessazione, non più esistente".* A ogni modo, ha precisato l'operatore, *"la numerazione (e relativa struttura) ha continuato a funzionare, oltre i limiti di gestione della disdetta – mai revocata - in quanto è stata mantenuta tecnicamente attiva in attesa di eventuale richiesta della stessa da parte di Wind (essendo associata a nera già passata su Wind)".*

Sul punto, si rileva che l'istante ha contestato l'asserito funzionamento del numero verde in data antecedente all'8 agosto 2023, dichiarando che il n. 800163xxx non è mai stato attivato da Fastweb S.p.A. prima di tale data. Tuttavia, va precisato che tale questione - peraltro già proposta nei procedimenti UG/338178/2020 (12 ottobre 2020), GU5/341288/2020 (19 ottobre 2020) e GU14/437107/2021 (26 giugno 2021) - non è oggetto del presente procedimento.

A far data dall'8 agosto 2023 e fino al 31 luglio 2024, la numerazione risulta attiva e funzionante, come dichiarato dall'istante nelle controdeduzioni del 23 ottobre 2024, depositate nell'ambito del procedimento GU5. Peraltro, per il medesimo periodo, Fastweb S.p.A. ha imputato in fattura il costo del canone per il n. 800163xxx (*"Fast 80x"*), salvo poi stornare l'importo complessivo, pari a euro 284,80 (IVA inclusa), nella fattura n. LA00285xxx del 31 luglio 2024, malgrado nelle fatture precedenti risulti traffico voce prodotto dalla citata numerazione.

L'utente ha dichiarato, nel formulario GU14, che a partire dal 31 luglio 2024 il servizio sul numero verde è cessato. Va rilevato che l'istante, presumibilmente per mero errore materiale, ha indicato, nel formulario UG e correlato GU5, il 7 ottobre 2024 quale data di cessazione amministrativa dell'utenza.

In ragione della sospensione del servizio, l'istante ha presentato, in data 16 ottobre 2024, l'istanza di conciliazione UG/709505/2024, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Fastweb S.p.A. e, nella medesima data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/709511/2024).

Nell'ambito del citato procedimento GU5, in data 23 ottobre 2024, il numero verde è stato riattivato da Fastweb S.p.A. A tale riguardo, l'operatore ha dichiarato *"che è stata portata a termine la lavorazione tecnica volta alla riattivazione tecnica dell'utenza in questione, si precisa, ai soli fini della portabilità verso Wind, in quanto, come più volte ribadito, il contratto è ad oggi totalmente e definitivamente cessato"*, con la precisazione che Wind Tre S.p.A. potrà inviare, entro le tempistiche previste, richiesta di *Number Portability Out*. Diversamente, ha precisato Fastweb S.p.A., sarà necessario *"per riattivare la sola numerazione verde, attivare un nuovo intero contratto, infrastruttura compresa, atteso che in assenza di tale presupposto, la numerazione verde - e solo tale numerazione -, non può in alcun modo tecnicamente funzionare"*.

L'istante ha eccepito, tuttavia, quanto sopra rappresentato da Fastweb S.p.A., ritenendo che il numero verde debba *"essere riattivato seduta stante da Fastweb, agli effetti del contratto del 01/07/2020, vigente fino alla cessazione per - presunta - morosità intervenuta nei giorni scorsi"*.

Sul punto, Wind Tre S.p.A., operatore *recipient*, ha precisato, in data 28 ottobre 2024, sempre nell'ambito del procedimento GU5, che *"si fa presente che il numero verde,*

*riattivato sul precedente contratto Fastweb, non è gestito dalla convenuta né potrebbe la stessa operare una richiesta di portabilità trattandosi di una numerazione speciale 'numero verde' non rientrando nel segmento contrattuale sottoscritto ed infatti mai richiesto con WindTre”.*

Tanto premesso, con riguardo alla richiesta di cui al punto i., si ritiene accoglibile l'eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb S.p.A. in memoria, atteso che la richiesta di indennizzo per la ritardata attivazione del numero verde dal 1° luglio 2020 all'8 agosto 2023 è stata introdotta dall'istante in sede di definizione e, pertanto, non è stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti, in base al principio di obbligarietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le medesime - in sede di conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il predetto principio.

Al riguardo, si evidenzia che, nell'ambito dell'esperito tentativo di conciliazione, l'istante ha formulato, esclusivamente, la richiesta di riattivazione del numero verde 800163xxx, il ricalcolo della fatturazione successiva alla disdetta delle utenze (febbraio 2023), indennizzi per errata cessazione del numero verde e per mancata lavorazione della disdetta, il risarcimento del danno.

Pertanto, non può essere presa in esame l'ulteriore richiesta di indennizzo - per ritardata attivazione del numero verde da luglio 2020 ad agosto 2023 - esplicitata solo successivamente, in sede di istanza di definizione.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

L'istante ha rappresentato in udienza e, come detto, ribadito nelle controdeduzioni del 23 ottobre 2024, depositate nell'ambito del procedimento GU5, che il n. 800163xxx ha regolarmente funzionato dall'8 agosto 2023 al 31 luglio 2024.

Tale dichiarazione è suffragata, altresì, dalla presenza di traffico voce, relativo alla citata numerazione, nelle fatture emesse da Fastweb S.p.A. nel periodo di riferimento e depositate in atti dall'istante. Si ribadisce, al riguardo, che l'operatore ha imputato il costo del canone per il n. 800163xxx (in fattura, “Fast 80x”), a far data dall'8 agosto 2023 (fattura n. LA00378xxx del 30 settembre 2023) e fino al 31 luglio 2024 (fattura n. LA00204xxx del 31 maggio 2024).

Orbene, per quanto sopra esposto risulta incontestato che il numero verde 800163xxx sia stato attivo e funzionante - nonché fatturato da parte di Fastweb S.p.A. - quantomeno dall'8 agosto 2023 e fino al 31 luglio 2024, data in cui l'utenza non risultava più attiva.

La numerazione, come detto, è stata poi riattivata da Fastweb S.p.A. - con la precisazione che si trattava di mera riattivazione tecnica - nell'ambito del procedimento GU5, in data 23 ottobre 2024.

Orbene, è ragionevole ritenere che il prolungato funzionamento del n. 800163xxx (da agosto 2023 a luglio 2024), possa aver ingenerato nell'utente un legittimo affidamento sulla risoluzione della problematica e, dunque, sulla sussistenza di un vincolo contrattuale nei confronti di Fastweb S.p.A. con riguardo al numero verde, attesa anche la fatturazione dell'utenza da parte dell'operatore.

Inoltre, va rilevato che, nelle more, l'istante non ha ricevuto alcuna comunicazione da Fastweb S.p.A. con la quale sia stato definitivamente chiarito che l'utenza n. 800163xxx era stata solo "tecnicamente" mantenuta attiva in attesa di un'eventuale richiesta di *NP out* verso altro gestore, come è poi emerso nell'ambito del procedimento GU5. Tantomeno l'operatore, atteso l'incontestato funzionamento del n. 800163xxx per oltre un anno dopo la disdetta trasmessa dall'utente - ritenuta da Fastweb S.p.A. comprensiva del numero verde - ha ritenuto di comunicare all'istante l'imminente sospensione dei servizi, poi avvenuta, repentinamente, il 31 luglio 2024.

Non può non rilevarsi, dunque, la condotta contraria alla diligenza tenuta da Fastweb S.p.A. perché idonea a ingenerare aspettative nell'utente in ordine alla continuità nella fornitura del servizio, rendendo difficilmente ipotizzabile per il cliente il rischio di cessazione dello stesso. Inoltre, non si ritiene che l'operatore abbia addotto giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità in ordine al disservizio lamentato. In assenza di prova contraria, resta dunque incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente in merito al disservizio subito nel periodo indicato dal cliente medesimo.

In relazione a quanto sopra rappresentato, si ritiene, quindi, che la società Fastweb S.p.A. sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 15,00 *pro die* per la sospensione del numero verde per giorni 84, computati in riferimento al periodo compreso dal 31 luglio 2024 (data della sospensione del n. 800163xxx) al 23 ottobre 2024 (data di riattivazione del citato numero), per un importo complessivo pari a euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00).

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere parzialmente accolta per le seguenti motivazioni.

Dalla disamina delle fatture allegate in atti dall'istante, risulta incontestabile che l'operatore, a fronte della disdetta inviata dall'utente l'8 febbraio 2023 per le numerazioni 08118405xxx, 08118405xxx, 08118405xxx, 08118405xxx, 08118405xxx, abbia proseguito la fatturazione per utenze che avrebbero dovuto essere cessate a far data dal 10 marzo 2023, tenuto conto dei 30 giorni per l'espletamento.

Orbene, in relazione alle fatture emesse da Fastweb S.p.A. riferite al periodo interessato, si è rilevato quanto segue:

a) nella fattura n. LA00045xxx del 31 gennaio 2023, di euro 173,12, l'importo di euro 130,00 per il canone del servizio *Unlimited Business – ASYM TOP – Evolution* (di seguito *U.B.*) dal 1° febbraio 2023 al 31 marzo 2023 dovrà essere stornato/rimborsato proporzionalmente dall'operatore, tenuto conto della migrazione dei numeri 0815538xxx e 0815544xxx in Wind Tre S.p.A. avvenuta l'8 febbraio 2023 e della cessazione delle restanti numerazioni a far data dal 10 marzo 2023;

b) nella fattura n. LA00137xxx del 31 marzo 2023 di importo pari a euro 373,12 (periodo 1° febbraio - 31 marzo 2023) è imputato il canone per il servizio *U.B.* dal 1° aprile al 31 maggio 2023 (euro 130,00, oltre a IVA), poi parzialmente stornato nella fattura n. LA00203xxx del 31 maggio 2023 (per il periodo 24 - 31 maggio 2023), per euro 17,05 (oltre a IVA) e nella fattura n. LA00292xxx del 31 luglio 2023 (per il periodo 9 - 23 maggio 2023), per euro 31,97 (oltre a IVA). Pertanto, detratti i suddetti importi (euro 17,05 ed euro 31,97), Fastweb S.p.A. sarà tenuta a stornare/rimborsare il restante importo di euro

80,98 (oltre a IVA) riferito ai canoni non dovuti. Nella fattura in esame, l'operatore ha imputato, altresì, un importo di euro 200,00 a titolo di "Anticipo Servizi", poi stornato nella fattura n. LA00292xxx del 31 luglio 2023;

c) nella fattura n. LA00203xxx del 31 maggio 2023 di importo pari a euro 145,52 (periodo 1° aprile - 31 maggio 2023), l'operatore ha addebitato canoni per il servizio *U.B.*, nuovamente, per il periodo 24 - 31 maggio 2023 (euro 14,43 oltre IVA) e dal 1° giugno al 31 luglio 2023 (euro 110,00 oltre IVA), che ha, tuttavia, provveduto a stornare integralmente nella successiva fattura n. LA00292xxx del 31 luglio 2023. Dell'ulteriore storno di euro 17,05 si è già detto al precedente punto b);

d) nella fattura n. LA00292xxx del 31 luglio 2023, l'operatore, come sopra rappresentato, ha stornato i canoni per il servizio *U.B.* dal 9 maggio al 31 luglio 2023, per un importo complessivo di euro 156,40 (oltre IVA). Fastweb S.p.A. ha imputato, altresì, un importo di euro 250,00 (oltre IVA) quale "*addebito penale per recesso anticipato 21/07/2023*". A tale riguardo, deve rappresentarsi che le condizioni generali di contratto dell'operatore, indicano all'articolo 3.3 ("*Durata e condizioni di recesso*") che alla scadenza della durata minima, il contratto si rinnoverà automaticamente, di anno in anno, qualora non pervenga da una delle parti comunicazione di recesso. Inoltre, viene precisato che, qualora il cliente intenda recedere dal contratto prima della sua scadenza, la Società avrà diritto ad ottenere dal cliente un importo fisso a titolo di corrispettivo del recesso. Orbene, nel caso di specie, va evidenziato che, sulla base di quanto prodotto in atti, non è stato possibile accertare se i costi previsti per il recesso anticipato del contratto (già rinnovato automaticamente), in ragione della onerosità degli stessi, siano stati chiaramente illustrati ed esplicitamente accettati dall'utente al momento dell'adesione alla proposta contrattuale. Al riguardo, non si valuta sufficiente l'allegazione delle condizioni generali di contratto (solo richiamate nel contratto sottoscritto) atteso che Fastweb S.p.A., in ossequio al principio di trasparenza e secondo le regole di correttezza nei confronti del cliente avrebbe dovuto assicurare all'utente un'informazione maggiormente chiara, corretta ed esauriente, finalizzata ad agevolare la comprensione delle vincolanti previsioni contrattuali inerenti al recesso anticipato. Per quanto sopra esposto, si ritiene che Fastweb S.p.A. sia tenuta a stornare/rimborsare la somma di euro 250,00 (oltre IVA) addebitata nella presente fattura. Da ultimo, va evidenziato che l'operatore nella fattura in esame ha correttamente imputato l'importo di euro 94,33 (esente IVA) per le rate residue del contributo di attivazione, atteso che sommando a tale costo le rate già corrisposte dall'istante si ottiene l'importo complessivo di euro 348,43. Quest'ultimo, ripartito in 48 mensilità (così come stabilito nel contratto), restituisce una rata di euro 7,26/mese, puntualmente riportata in tutte le fatture depositate;

e) nella fattura n. LA00378xxx del 30 settembre 2023 di euro 153,00 (periodo 1° agosto - 30 settembre 2023), l'operatore ha imputato i canoni per il numero verde 800163xxx (in fattura: "*Fast 80x*") per i periodi 8 agosto - 30 settembre 2023 e 1° ottobre - 30 novembre 2023, per un importo totale pari a euro 75,41 (oltre IVA). Orbene, tale importo si ritiene dovuto, atteso il corretto funzionamento della numerazione nel citato periodo; diversamente, si ritiene che l'importo di euro 50,00 (oltre IVA) attribuito quale contributo di attivazione non sia spettante a Fastweb S.p.A. Ciò in quanto l'operatore medesimo ha dichiarato, nell'ambito del procedimento GU5/709511/2024, che "[i]l

*numero verde oggetto di procedimento n. 800163xxx, risultava associato ad uno dei due (definito tecnicamente nero), acquisiti con Number Portability Out da Wind, e non risulta mai richiesto da Wind. La numerazione (e relativa struttura) ha continuato a funzionare, oltre i limiti di gestione della disdetta – mai revocata - in quanto è stata mantenuta tecnicamente attiva [enfasi aggiunta] in attesa di eventuale richiesta della stessa da parte di Wind (essendo associata a nera già passata su Wind)”. Orbene, atteso che per esplicita affermazione dell’operatore la numerazione “è stata mantenuta tecnicamente attiva”, non si comprende a quale titolo l’utente debba corrispondere il contributo di attivazione e, pertanto, si dispone lo storno/rimborso dell’importo in parola;*

f) nella fattura n. LA00483xxx del 30 novembre 2023 con importo a credito dell’istante di euro 150,83 (periodo 1° ottobre - 30 novembre 2023), l’operatore ha provveduto a stornare l’importo di euro 200,00 addebitato come “Anticipo Servizi” nella fattura n. LA00137xxx del 31 marzo 2023. Con tale credito, il gestore ha compensato il canone *Fast 80x* per il periodo 1° dicembre 2023 - 31 gennaio 2024 e i consumi dal 1° ottobre al 30 novembre 2023;

g) nella fattura n. LA00027xxx del 31 gennaio 2024 (periodo 1° dicembre 2023 - 31 gennaio 2024) l’operatore ha compensato il canone *Fast 80x* per il periodo 1° febbraio - 31 marzo 2024 e i consumi dal 1° dicembre 2023 al 31 gennaio 2024, con il credito residuo di euro 150,83 presente nella precedente fattura. Pertanto, all’esito di tali compensazioni, risulta ancora a credito del cliente un importo pari a euro 101,16;

h) i costi nella fattura n. LA00111xxx del 31 marzo 2024 di euro 49,62 (periodo 1° febbraio - 31 marzo 2024) sono stati correttamente imputati per il canone *Fast 80x* (1° aprile - 31 maggio 2024) e i consumi (1° febbraio - 31 marzo 2024);

i) analogamente, si è rilevata la corretta fatturazione nel documento n. LA00204xxx del 31 maggio 2024 di euro 51,06 (periodo 1° aprile - 31 maggio 2024), per il canone *Fast 80x* (1° giugno - 31 luglio 2024) e i consumi (1° aprile - 31 maggio 2024);

j) nella fattura n. LA00285xxx del 31 luglio 2024 con importo a credito di euro 284,80, l’operatore ha stornato i canoni *Fast 80x* a far data dall’11 agosto 2023 al 31 luglio 2024. Orbene, atteso che la numerazione 800163xxx, per esplicita affermazione dell’istante e come attestato dalla presenza di traffico voce, ha regolarmente funzionato nel periodo così individuato, gli importi portati a credito si ritengono, invece, dovuti all’operatore;

k) la fattura n. LA00354xxx del 30 settembre 2024 si limita a confermare il credito di euro 284,80 riconosciuto all’utente dal gestore nella precedente fattura.

All’esito degli aggiustamenti sopra evidenziati, sarà cura di Fastweb S.p.A. verificare la sussistenza di eventuali insoluti e provvedere, in caso di esito negativo dell’accertamento, al ritiro della pratica di recupero crediti.

Si dà atto, infine, che l’istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Campania in data 5 dicembre 2024.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Assicentro nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del n. 800163xxx dal 31 luglio 2024 al 23 ottobre 2024. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, inoltre, a effettuare storni/rimborsi in favore dell'utente nei termini dettagliati al punto iii.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 23 luglio 2025

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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