

**DETERMINA DIRETTORIALE 43/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/779221/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA EUROPEAN GLOBAL SERVICE -
Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu), Wind Tre (Very Mobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società EUROPEAN GLOBAL SERVICE, del 24/09/2025 acquisita con protocollo n. 0235840 del 24/09/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., titolare di n. 357 utenze mobili, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. in data 21 marzo 2025 l'istante ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu), di seguito "Fastweb S.p.A.", chiedendo l'importazione di n. 356 utenze mobili; b. in data 18 aprile 2025 sono state consegnate all'utente n. 370 eSIM e comunicate le modalità della portabilità, tuttavia, vi era ancora incertezza sulla data di MNP; c. l'istante ha richiesto il recesso del contratto il 22, 29 e 30 aprile, nonché il 2 maggio 2025 ma in data 5 maggio 2025 la MNP è "stata effettuata simultaneamente per tutte le 356 utenze, con conferma SMS su tutte le SIM WT"; d. nel mese di maggio 2025, l'istante ha contestato la fatturazione emessa dall'operatore Fastweb S.p.A. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. lo storno integrale delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. fino alla chiusura del ciclo di fatturazione; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami "con diverso oggetto"; iii. la liquidazione di un indennizzo per "violazione del dovere informativo ex combinato artt 6 e 12 comma 2 dell'all A Del. 73/11/Cons dal 28 febr 2025 al 5 maggio 2025 per 357 utenze business"; iv. "storno e annullamento eventuali costi di recesso"; v. la liquidazione di un indennizzo per "la mancata erogazione del servizio su diverse utenze a causa degli inadempimenti descritti da 5 maggio in poi";

vi. “in subordine, nella lontana ipotesi che la procedura di mnp venga considerata legittima si evidenzia che è avvenuta dopo 40 gg (28 marzo - 5 maggio 2025)”.

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito dell'istruttoria, ha rappresentato che in data 21 marzo 2025, “dopo una lunga trattativa contrattuale partita a novembre 2024”, l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento (offerta accettata n. 2025NKXYQxxx) per l'attivazione di n. 357 SIM mobili con piano Mobile Comfort (scontato da euro 25,00 a euro 13,00 mensili iva esclusa) e importazione di altrettante numerazioni mobili provenienti da Wind Tre S.p.A. L'operatore ha evidenziato che, trattandosi di una ingente quantità di numeri mobili da importare, in accordo con l'istante è stato predisposto un progetto ad hoc che ha previsto la consegna anticipata delle SIM (per essere distribuite per tempo ai dipendenti della società) e una data prestabilita per la mnp. Le SIM sono state consegnate all'istante dai referenti commerciali Fastweb il giorno della sottoscrizione del contratto e attivate tra il 27 e il 28 marzo 2025. Le richieste di mnp sono state inviate sul portale OLO Gateway il 29 marzo 2025 e la data di cut over è stata fissata per il 23 aprile 2025. Tuttavia, in data 16 aprile, il referente dell'istante ha contattato l'agenzia di riferimento, affermando di non aver ancora aperto il pacco contenente le SIM e richiedendo uno slittamento della data di cut over. Fastweb S.p.A. ha contestato decisamente la ricostruzione dell'istante in merito ad uno scaglionamento delle mnp, mancando la prova di un'espressa richiesta in tal senso in fase di trattativa precontrattuale, e ha contestato, altresì, la validità probatoria dei file excel allegati, dei quali non appare neanche dimostrata la ricezione da parte di Fastweb S.p.A. L'operatore, per andare incontro alla richiesta di slittamento, in via del tutto eccezionale è riuscita a posticipare, coinvolgendo il donating Wind Tre S.p.A., la data di cut over della mnp dal 23 aprile al 5 maggio 2025. Al riguardo, ha precisato che in un primo momento, si prospettava come possibile data il 12 maggio 2025 ma tale posticipo non è stato accolto. Al fine di evitare un possibile disservizio, Fastweb S.p.A. ha spedito al cliente n. 357 eSIM (ricevute il 18 aprile 2025), in modo tale da poter fare in tempi brevi una sostituzione online, qualora qualcuno dei dipendenti fosse stato ancora sprovvisto della SIM fisica alla data del 5 maggio. Il 22 aprile 2025, l'agente di Fastweb S.p.A. ha ricevuto dall'utente una richiesta di revoca e sospensione della mnp, tuttavia, in data 24 aprile lo stesso ha comunicato il ripristino dell'equilibrio contrattuale avendo ottenuto la proroga alla mnp. In data 5 maggio 2025 si è espletata la mnp delle numerazioni e le SIM hanno regolarmente generato traffico. Dopo due ulteriori comunicazioni (29 aprile e 2 maggio 2025) in cui veniva richiesto l'annullamento della mnp e del contratto, in data 13 maggio 2025 il rappresentante della Società è stato contattato da Fastweb S.p.A. e ha revocato la richiesta di recesso, dichiarando di aver risolto le problematiche lamentate e registrando apposito vocal di revoca (in allegato). Per tutte le numerazioni risulta poi effettuata la mnp, nuovamente, verso Wind Tre S.p.A., avvenuta in varie tranches tra i mesi di maggio-luglio 2025. Fastweb S.p.A. ha ritenuto, dunque, infondata la richiesta di indennizzo per interruzione del servizio sulle SIM a far data dal 5 maggio 2025 tenuto conto che l'istante è stato messo in condizione - anche tramite la fornitura extra di eSIM - di utilizzare le numerazioni a far data dall'espletamento della portabilità. Peraltro, non è presente in atti né a sistema alcuna segnalazione in merito all'asserita interruzione dei servizi. Con riguardo alla domanda di indennizzo per violazione del dovere informativo e per ritardo nella procedura di portabilità, Fastweb S.p.A. ha eccepito la contraddittorietà della richiesta in quanto da un lato, l'istante ha lamentato che Fastweb ha portato avanti la mnp delle numerazioni, non potendo posticipare ulteriormente la data di cut over, dall'altro, invece, ha richiesto l'indennizzo per il ritardo della mnp dalla data di sottoscrizione del contratto. Inoltre, non risulta alcun reclamo in atti in ordine a quanto lamentato. Sulla richiesta di storno delle fatture emesse, l'operatore ha evidenziato che non vi sono in atti chiari reclami in merito. Inoltre, la richiesta appare oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. In proposito, Fastweb S.p.A. ha precisato che la parte istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 84.488,59. Con riguardo alla lamentata doppia fatturazione, oltre a eccepire la genericità della contestazione, priva di qualsivoglia supporto probatorio, Fastweb S.p.A. ha evidenziato che le SIM sono delle ricaricabili post-pagate per cui il rinnovo delle offerte scatta dalla prima data di attivazione (27 marzo 2025) e avviene mensilmente. Nel caso in esame, invero, non è stata richiesta l'attivazione condizionata alla mnp e, pertanto, le SIM hanno correttamente iniziato a fatturare dalla data di attivazione. L'unico errore, ha precisato l'operatore, si è verificato con l'addebito dei costi di attivazione di euro 10,00 a SIM nella fattura di maggio 2025, che avrebbe dovuto essere scontato; tale errore è stato poi sanato con emissione della nota di credito ZZ60018xxx per euro 4.355,40 in data 15 settembre 2025 (in atti). Fastweb S.p.A. ha rappresentato la regolarità dell'addebito nelle fatture AR02297xxx del 23 luglio 2025 e AR02955xxx del 23 settembre 2025 dei conguagli YourDrive in relazione alle SIM mobili, come da contratto del 21 marzo 2025 e relativa offerta, che non sono stati espressamente contestati con reclamo. A tal riguardo,

Fastweb S.p.A. ha sottolineato il comportamento del cliente che appare contrario al principio di buona fede contrattuale in quanto, pur essendo stato informato compiutamente delle tempistiche della portabilità e messo in condizione di fruire del servizio grazie ad un supporto costante dei referenti commerciali Fastweb, ha esportato nuovamente le SIM a brevissima distanza dall'attivazione in Fastweb S.p.A., persino dopo aver revocato la richiesta di recesso. Tale recesso anticipato ha arrecato un pregiudizio economico e organizzativo a Fastweb S.p.A., che ha predisposto risorse e sostenuto costi per l'attivazione del servizio, la predisposizione delle linee e la gestione amministrativa del rapporto contrattuale. Infine, Fastweb S.p.A. ha ritenuto priva di pregio la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo atteso che agli atti non sono presenti validi reclami diretti alla Società. Alla luce di quanto esposto, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione della Società dal procedimento. L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, in data 31 marzo 2025 è pervenuta una richiesta di mnp dal gestore recipient Fastweb S.p.A. per n. 347 SIM intestate alla società istante. Considerando la numerosità delle SIM e l'onerosità delle azioni da intraprendere per espletare la portabilità, l'operatore Fastweb S.p.A. ha gestito la richiesta tramite un Progetto ad Hoc, come previsto dall'allegato 2 annesso B alla delibera n. 86/21/CIR. La suddetta gestione, ha precisato l'operatore, prevedeva la comunicazione diretta tra il recipient Fastweb e il donating Wind Tre, tramite i rispettivi punti di contatto, al fine di agevolare la procedura di cambio operatore. Wind Tre S.p.A. ha rappresentato di aver fornito piena collaborazione e supporto all'operatore recipient, modificando, di volta in volta, la data di cut-over (DCO) richiesta unicamente da Fastweb S.p.A. In data 5 maggio 2025 è avvenuta correttamente la Mobile Number Portability di tutte le 347 SIM verso il gestore Fastweb S.p.A. L'operatore ha precisato, al riguardo, di aver sempre garantito la fruibilità del servizio fino alla data di cut-over. A far data dal 5 maggio 2025, eventuali disservizi erano, dunque, in carico unicamente all'operatore recipient. Quanto, infine, alle richieste formulate per mancata risposta a reclami, Wind Tre S.p.A. ha rappresentato che le uniche comunicazioni pervenute sono state riscontrate nelle tempistiche previste dalla Carta dei Servizi. Alla luce di quanto sopra esposto, Wind Tre S.p.A. ha ribadito la completa estraneità della società rispetto alle contestazioni della parte istante, chiedendo l'estromissione dal presente procedimento e il rigetto delle domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

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. Preliminarmente si respinge l'osservazione di Fastweb S.p.A. in ordine all'inserimento di richieste eccedenti a quelle già espresse nel formulario UG e oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto le domande formulate nell'istanza di conciliazione UG/755338/2025 sono le medesime proposte nel formulario GU14/779221/2025. Sempre in via preliminare, occorre evidenziare la complessità dell'istanza introduttiva del presente procedimento, atteso che l'esposizione dei fatti posti a fondamento delle domande e l'articolazione delle richieste formulate dalla parte istante risultano disorganiche, non sempre coerenti e, comunque, prive di una chiara e lineare ricostruzione degli eventi e dei correlati disservizi dedotti. Tale impostazione ha reso necessario, da parte degli Uffici, un significativo sforzo ricostruttivo e interpretativo, avuto riguardo anche alla copiosa documentazione depositata in atti, nonché l'espletamento di ulteriori attività istruttorie, ivi incluse richieste documentali alle parti, al fine di acquisire elementi indispensabili per contestualizzare le molteplici problematiche prospettate e per la compiuta delimitazione del thema decidendum. Va rilevato, infine, che la società istante ha dedotto nell'istanza (formulario GU14 - documento di rappresentazione dei fatti) la sussistenza di un comportamento doloso da parte di Fastweb S.p.A., ritenendo non veritiere talune dichiarazioni rese dall'operatore e prospettando, conseguentemente, "l'irregolarità, l'inefficacia e la falsità degli atti" che, a suo giudizio, imporrebbero una declaratoria di invalidità degli stessi. Al riguardo, occorre precisare che il presente procedimento, avente natura amministrativa e volto alla definizione della controversia nei limiti tracciati dal Regolamento, non rappresenta la sede idonea per svolgere accertamenti istruttori in ordine alla sussistenza di condotte penalmente o civilisticamente rilevanti, né per verificare la veridicità degli atti e delle dichiarazioni prodotte dalle parti ovvero pronunciarsi sulla loro eventuale nullità o annullabilità. L'istruttoria è stata, pertanto, condotta sulla base della documentazione prodotta in atti dalle parti e degli elementi acquisiti nel corso del contraddittorio. Resta ferma la facoltà per la parte istante di far valere le doglianze sopra esposte dinanzi all'Autorità giudiziaria ordinaria, competente a conoscere delle questioni attinenti all'accertamento di responsabilità, alla validità degli atti e all'eventuale risarcimento dei danni. All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, in data 21 marzo 2025, ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. per l'attivazione di n. 357 SIM mobili (numero di SIM confermato dall'istante nella dichiarazione d'uso prodotta dallo stesso) con piano Mobile Comfort, chiedendo l'importazione di numerazioni da Wind Tre S.p.A. (che dichiara la portabilità di n.

347 SIM). Occorre precisare che, in atti risultano diversi contratti sottoscritti, nella medesima data, dal delegato della società istante, tuttavia, dalla disamina delle fatture in atti è emerso che il costo di ciascuna SIM (euro 13,00/mese, per un totale di euro 26,00 a bimestre) coincide con le condizioni economiche proposte nell'offerta n. 2025NKYQxxx che, peraltro, è sempre citata dalla parte istante nelle comunicazioni (scritte) intercorse con Fastweb S.p.A. In esito alla richiesta istruttoria formulata nei confronti di Fastweb S.p.A., con la quale è stato chiesto all'operatore di depositare il contratto effettivamente applicato, il gestore ha rappresentato quanto segue: "In riferimento alla richiesta istruttoria, dopo le verifiche svolte con la forza vendite, si è appurato che l'agenzia ha commesso un errore materiale nel riportare sulla proposta di abbonamento il numero offerta errato (2025N2QGKxxx, senza sconti), invece di quella concordata con la cliente (2025NKXYQxxx, con gli sconti). Non esiste, dunque, altra proposta di abbonamento completa rispetto a quella già prodotta e si conferma che l'errore è stato corretto con l'applicazione degli sconti concordati di cui all'offerta 2025NKXYQxxx. L'unico errore di fatturazione si è verificato con l'addebito dei costi di attivazione di € 10,00 a sim nella fattura di maggio 2025, che avrebbe dovuto essere scontato; tale errore è stato poi sanato con emissione della nota di credito ZZ60018xxx per € 4.355,40 in data 15 settembre 2025 (già prodotta in atti)". Sia l'operatore donating Wind Tre S.p.A. che l'operatore recipient Fastweb S.p.A. hanno precisato che, atteso il numero elevato di SIM da portare, si è reso necessario gestire tutte le procedure di passaggio con un Progetto ad hoc, come previsto dall'allegato 2 annesso B alla delibera n. 86/21/CIR, nell'ambito del quale si è svolta l'interlocuzione diretta tra i gestori. Fastweb S.p.A. ha dichiarato che le SIM sono state tutte attivate tra il 27 e il 28 marzo 2025, con data di cut-over inizialmente fissata al 23 aprile 2025. Sul punto, l'istante ha eccepito la consegna tardiva delle SIM fisiche (asseritamente avvenuta il 22 aprile 2025), dichiarando che le stesse sono state attivate in data 28 aprile 2025, con contestuale rinnovo dell'offerta. Tuttavia, dalle schermate di sistema depositate da Fastweb S.p.A. all'esito di specifica richiesta istruttoria (è stata richiesta evidenza dell'attivazione per almeno un terzo delle SIM), la data di attivazione, che corrisponde al campo "Anzianità SIM", risulta essere il 28 marzo 2025. Va rilevato che l'utente medesimo ha allegato lo screenshot di un SMS inviato da Fastweb S.p.A. con il quale l'operatore ha comunicato che in data 28 aprile 2025 si è rinnovata, con ricarica automatica, l'offerta Mobile Comfort. È ragionevole ritenere, dunque, che le SIM siano state effettivamente consegnate e attivate, quanto meno, un mese prima, ovvero sia il 28 marzo. Nella medesima schermata è desumibile, altresì, che la portabilità del numero in Fastweb S.p.A. è avvenuta il 5 maggio 2025. Con riguardo alla data prevista per il cut-over (23 aprile 2025) Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memoria che l'istante ha richiesto al proprio agente uno slittamento di tale termine. Il 18 aprile 2025, il responsabile commerciale Fastweb ha comunicato all'ufficio tecnico della società istante (in atti) che Wind Tre S.p.A. aveva modificato, su richiesta del recipient, la data "di portin, attribuendo come nuova dco quella da noi richiesta per il 12/5. Ricordo quanto precedentemente riportato e discusso: la variazione NON è da ritenersi certa, assicurata, a fronte della forzatura richiesta a Wind3. Potrò informarvi il 22/4 se Wind3 ha rispettato i nuovi accordi". Nella medesima data, sono state consegnate al cliente n. 357 eSIM, al fine di evitare disservizi nel caso qualche dipendente fosse sprovvisto di SIM fisica al momento del cut-over. In data 22 aprile 2025, l'istante ha inviato a Fastweb S.p.A. una richiesta di recesso dal contratto, con sospensione immediata della portabilità, "avendoci comunicato solo oggi che non è possibile una dilazione di tempo, questo ad un giorno dalla attivazione". L'utente ha lamentato, altresì, la consegna delle SIM in modalità unificata, "senza alcun rispetto dell'accordo verbale intervenuto" concernente la consegna delle SIM in modalità scaglionata. Tuttavia, il 24 aprile 2025, la società istante ha comunicato il ripristino dell'equilibrio contrattuale per la fornitura delle SIM (in atti), atteso l'intervento in sede del responsabile commerciale Fastweb per completare le necessarie attività di abbinamento tra numero seriale delle SIM/numerazioni e la comunicazione di sospensione della portabilità "presumibilmente fino al 12 maggio 2025". Il 29 aprile 2025, Fastweb S.p.A. ha comunicato alla segreteria e all'ufficio tecnico della società istante la conferma del cut-over al 5 maggio 2025. Nelle date del 29 e 30 aprile 2025, l'istante ha inviato, tramite PEC, nuove richieste di recesso, contestando la mancata comunicazione di una data certa per la portabilità delle numerazioni. Il 2 maggio 2025, il cliente ha trasmesso una diffida ad adempiere "alla ns richiesta di cessazione della procedura di mnp verso Vodafone", palesando un possibile disservizio, con la precisazione che la scelta della Società era quella di restare in Wind Tre S.p.A. Tuttavia, il successivo 5 maggio si è espletata la portabilità delle numerazioni, come attestato anche dalle schermate estratte dal sistema MOG (Mobile Olo Gateway) depositate da Wind Tre S.p.A., attesa l'impossibilità di interrompere la procedura di passaggio già in atto. Il 13 maggio 2025, il delegato della società istante, contattato telefonicamente da Fastweb S.p.A., con riferimento alla richiesta di disattivazione e annullamento inoltrata il 29 aprile 2025, ha confermato "ad oggi, di non voler procedere ad alcuna disattivazione per le SIM attualmente attive, n° 359, lasciando le utenze attive con piano invariato", come si evince dalla registrazione - autorizzata dall'interlocutore - depositata in atti dall'operatore

e non contestata dalla parte istante. Il 27 maggio 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/755338/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Fastweb S.p.A. Nelle date del 16 e 31 luglio 2025 l'istante ha chiesto a Fastweb S.p.A., tramite PEC, "copia del contratto sottoscritto con voi in data 26/03/2025 (N. Offerta 2025NKXYQxxx)". Il 22 luglio 2025 l'operatore ha riscontrato la comunicazione, precisando le modalità con le quali formulare correttamente la richiesta. L'istante ha inviato una nuova richiesta il 27 agosto e reiterato la stessa il 3 settembre 2025, con la precisazione che si tratta di "PDC contrattuale da noi presumibilmente sottoscritta e da noi attivato e disconosciuto". In data 8 settembre 2025, Fastweb S.p.A. ha trasmesso copia del contratto sottoscritto dall'utente, indicando, tuttavia, per mero errore materiale l'offerta n. 2025N2QGKxxx in luogo di n. 2025NKXYQxxx, offerta effettivamente applicata. Nel mese di settembre 2025, l'utente ha richiesto, infine, copia delle fatture n. AR02297xxx del 23 luglio 2025 e n. AR02955xxx del 23 settembre 2025 - poi pervenute il successivo mese di ottobre - in quanto l'accesso al portale dedicato sul sito di Fastweb S.p.A. è stato inibito a seguito della migrazione delle utenze. Tanto premesso, le richieste di cui ai punti i. e iv., trattate congiuntamente, non possono essere accolte per le motivazioni che seguono. In via preliminare, dall'istruttoria svolta e dalla documentazione acquisita agli atti risulta che la parte istante è una società di rilevanti dimensioni organizzative, disponendo di un organico superiore a cinquecento addetti (come da visura camerale allegata). Tale dato fattuale consente di escludere, con tutta evidenza, che la medesima possa essere ricondotta nell'ambito delle micro e piccole imprese. In ragione di tanto non risultano applicabili nei confronti della società istante le misure di protezione e di tutela rafforzata che l'ordinamento ha previsto, specificamente, a favore dei consumatori e delle micro/piccole imprese. Tali misure, che trovano fondamento nel Codice delle comunicazioni elettroniche e nelle delibere dell'Autorità in materia, sono, infatti, espressamente finalizzate a riequilibrare rapporti contrattuali caratterizzati da una asimmetria informativa e negoziale, che non risulta configurabile nel caso di specie. A tale riguardo assumono rilievo le disposizioni di cui all'art. 98 septies decies del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché le previsioni contenute nella delibera n. 307/23/CONS, che delineano un regime differenziato per le imprese più grandi. Sul punto, il considerando n. 259 della direttiva UE 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio ha chiarito espressamente che, diversamente dalle microimprese, dalle piccole imprese e dalle organizzazioni senza scopo di lucro, le imprese di maggiori dimensioni dispongono, generalmente, di un più elevato potere contrattuale e, conseguentemente, non dipendono dagli stessi obblighi di informazione previsti per i consumatori. Deve ritenersi, infatti, che esse operino scelte consapevoli nell'ambito di dinamiche negoziali - caratterizzate da un sostanziale equilibrio tra le parti - che prevedono un margine più ampio di trattativa. In tale prospettiva, si ritiene che la società istante disponga di un'organizzazione interna adeguata, nonché di competenze professionali idonee a consentire una valutazione consapevole e informata delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore. Sul punto, va rilevato che la sottoscrizione del contratto con Fastweb S.p.A., come rappresentato dalle parti, è avvenuta all'esito di una lunga trattativa commerciale, avviata nel mese di novembre 2024. Nell'ambito della negoziazione, l'operatore ha fornito alla parte istante due diverse offerte commerciali (depositate in atti dall'istante medesimo), la prima (n. 2025NKXYQxxx), inviata il 17 marzo 2025, la seconda (n. 2025N2QGKxxx), il 27 marzo 2025. In entrambe, tra i diversi servizi ricompresi nell'offerta Mobile Comfort viene indicato YourDrive by BabylonCloud, le cui caratteristiche sono illustrate successivamente, nella sezione "Durata, rinnovo e risoluzione - Condizioni di risoluzione anticipata, oneri e costi", come segue: "Con l'offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud, che include 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud. YourDrive by BabylonCloud verrà fornito gratuitamente, sempre che il Cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l'offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all'offerta medesima. In difetto, il Cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati. L'importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200 (IVA inclusa) euro in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi e 100 (IVA inclusa) euro in caso di pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi, ma inferiore allo stesso". Come già rappresentato, l'offerta effettivamente attivata (n. 2025NKXYQxxx) è stata trasmessa alla società istante, tramite PEC, il 17 marzo 2025, ovvero sia dieci giorni prima rispetto al successivo invio all'operatore, da parte del cliente, del contratto sottoscritto. Orbene, tenuto conto dell'onerosità del contratto, in ragione del significativo numero di utenze interessate (357 SIM), che ha richiesto una lunga e complessa negoziazione, considerato che i contenuti e le condizioni

contrattuali sono stati oggetto di valutazione anche da parte dell'ufficio tecnico preposto (l'indirizzo di posta elettronica "ufficiotecnico@egsitalia.com" è presente tra i destinatari di comunicazioni e offerte), deve ritenersi che la società istante abbia avuto a disposizione un congruo lasso temporale per esaminare compiutamente la documentazione contrattuale - ivi incluse le Condizioni generali di contratto inviate dall'operatore, unitamente all'offerta e alla Carta del cliente, con PEC del 17 marzo 2025 - prima della sottoscrizione del contratto stesso. Nel merito delle doglianze relative alla fatturazione si osserva quanto segue. L'operatore Fastweb S.p.A. ha depositato in atti tre fatture (nn. AR01619xxx, AR02297xxx e AR02955xxx) che concorrono a definire la posizione debitoria della società istante, per un importo totale pari a euro 84.488,59. La fattura n. AR01619xxx del 22 maggio 2025 di euro 12.102,61 (periodo di fatturazione: 17 marzo - 16 maggio 2025) reca nei "Costi fissi" i canoni per 357 SIM per un totale di euro 9.307,00 (euro 26,00/bimestre per 356 SIM + euro 51,00/bimestre per 1 SIM con offerta Extra 15 Paesi) e per 2 Sim IoT (euro 15,80/bimestre cadauna). Va rilevato che l'operatore, come da offerta commerciale, ha applicato al costo mensile di ciascuna SIM (pari a euro 25,00 IVA esclusa) uno sconto (Special Bid) di euro 12,00. Pertanto, il costo totale dei canoni per l'offerta Mobile comfort (inclusi gli arrotondamenti) risulta correttamente imputato. Si osserva, altresì, che i canoni sono stati computati (fatta eccezione per le 2 SIM IoT, fatturate dal 17 marzo), a far data dalla attivazione delle SIM (28-29 marzo 2025) - tenuto conto che nel contratto sottoscritto dalla parte istante non è stata selezionata la richiesta di attivazione condizionata all'espletamento della portabilità (Sezione 35. Termini e Condizioni – MNP) - e corrisposti in via anticipata ai sensi dell'art. 5.2 ("Corrispettivo") delle Condizioni generali di contratto. Con riguardo ai "Costi variabili", si evidenzia che Fastweb S.p.A., oltre ai costi per traffico e contributi per ulteriori servizi attivati, ha imputato il costo di attivazione di euro 10,00 per ciascuna SIM (per un importo totale di euro 3.570 IVA esclusa) malgrado l'offerta sottoscritta prevedesse uno sconto extra del 100% di tale contributo. Tuttavia, l'operatore ha provveduto, successivamente, a stornare tale importo con l'emissione della nota di credito n. ZZ60018xxx del 15 settembre 2025. Fastweb S.p.A., infine, ha applicato l'ulteriore "Sconto Grandi Clienti" previsto nell'offerta commerciale (euro 1670,76/mese) per uno sconto complessivo pari a euro 3.343,55 (incluso lo sconto totale di euro 2,03 sul servizio M2M Duecento EU attivo su 2 SIM). L'importo finale a debito del cliente (considerati i successivi aggiustamenti), pari a euro 7.747,21 risulta, pertanto, correttamente imputato. La fattura n. AR02297xxx del 23 luglio 2025 (periodo di fatturazione: 17 maggio - 16 luglio 2025) di euro 74.101,07 ricomprende nei "Costi fissi" i costi per n. 357 SIM distinti in canoni mensili (euro 13,00) e bimestrali (euro 26,00), a seconda della data di rientro delle utenze in Wind Tre S.p.A. (avvenuto nel periodo maggio – luglio 2025), per un importo totale di euro 5.602,50 (IVA esclusa), oltre ai canoni per 2 Sim IoT (euro 15,80/bimestre cadauna). I "Costi variabili", oltre ai costi per traffico e contributi per ulteriori servizi attivati, recano il costo per il Conguaglio licenza YourDrive (euro 163,93 IVA esclusa) per 344 SIM (le restanti 13 SIM sono rimaste attive fino al 16 settembre 2025), in ragione del recesso intervenuto prima dei 24 mesi previsti da contratto, per un importo totale pari a euro 56.902,24. L'operatore, altresì, ha applicato, in modo proporzionale rispetto ai costi fissi di base, lo "Sconto Grandi Clienti" per un totale di euro 1798,12. Ebbene, richiamate le considerazioni già svolte in ordine alla conoscenza dei dettagli contrattuali, con particolare riguardo alle condizioni di recesso, gli importi si ritengono correttamente fatturati. Analoghe valutazioni valgano per la fattura n. AR02955xxx del 23 settembre 2025 (periodo di fatturazione 17 luglio - 16 settembre 2025) di euro 2.640,31, nella quale sono computati quasi esclusivamente i costi variabili relativi al Conguaglio licenza YourDrive (euro 163,93 IVA esclusa) per le restanti 13 SIM rimaste attive fino al 16 settembre 2025. Alla luce di tutte le considerazioni che precedono, valutata la peculiarità della società istante di cliente business di dimensioni grandi, ritenuto che il cliente abbia aderito con consapevolezza alle prestazioni offerte manifestando un consenso specifico ed espresso - formalizzato mediante la sottoscrizione della relativa documentazione contrattuale - si ritiene che gli importi riportati nelle fatture sopra esaminate siano stati correttamente imputati e, dunque, dovuti da parte del cliente. Da ultimo, con riferimento alla contestazione di doppia fatturazione formulata dalla parte istante si rileva, preliminarmente, la genericità della domanda, atteso che l'istante non ha indicato quali siano le fatture che si contestano, non ha allegato agli atti le medesime, né ha specificato quali siano gli importi complessivi di cui si chiede il rimborso, non consentendo a questa Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica al riconoscimento del rimborso medesimo. Inoltre, si osserva che, nelle more dell'espletamento della portabilità delle numerazioni, la fruibilità del servizio deve essere garantita dall'operatore donating fino alla data del cut-over. Trattandosi, dunque, di prestazioni effettivamente erogate sia dall'operatore cedente che dal recipient, in attesa della portabilità, non sussiste alcuna sovrapposizione di addebiti per i medesimi servizi nel medesimo periodo. Pertanto, la pretesa di storno delle fatture per asserita doppia fatturazione non può essere accolta. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., relativa alla liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta per le motivazioni

che seguono. Con riguardo alla posizione di Fastweb S.p.A. va rilevato che le comunicazioni inviate dalla parte istante all'operatore in data 22, 29 e 30 aprile, 2 maggio 2025 si sostanziano in mere richieste di recesso, con invito a sospendere la portabilità (22 aprile) e diffida ad adempiere (2 maggio), come si evince anche dall'oggetto delle PEC in atti. Si ritiene, dunque, che le menzionate comunicazioni non siano riconducibili alla fattispecie del reclamo ma intese, piuttosto, quali doglianze per la condotta assunta da Fastweb S.p.A. nella gestione commerciale della vicenda, peraltro superate dalle dichiarazioni rese dall'istante il 13 maggio 2025 (nella registrazione in atti) che attestano la volontà dell'utente di non voler procedere alla disattivazione delle SIM attive. Parimenti non accoglibile è la richiesta di indennizzo riferita alle comunicazioni del 16 e 31 luglio, 27 agosto e 3 settembre 2025 in quanto le stesse non sono dirette a segnalare un disservizio ovvero una problematica attinente all'oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata, ma si qualificano propriamente quali richieste di acquisizione di copia del contratto. Per i motivi sopra esposti, non si ritiene di accogliere la domanda formulata dall'istante. Si precisa che la comunicazione del 29 aprile 2025 citata dall'istante non è depositata in atti, tuttavia, il cliente ne riporta i contenuti nella descrizione dei fatti e Fastweb S.p.A. richiama la menzionata comunicazione nelle proprie memorie, confermando che si tratta di una richiesta di recesso. Per quanto concerne Wind Tre S.p.A., non sono presenti in atti reclami diretti all'operatore. Tuttavia, il gestore ha allegato la nota trasmessa all'utente in data 27 ottobre 2025 in riscontro alle segnalazioni del 29 settembre e 13 ottobre 2025, recante le informazioni e i dati richiesti dall'istante. La richiesta di cui al punto iii. può essere accolta, poiché si ritiene che Fastweb S.p.A. non abbia correttamente adempiuto agli oneri informativi che il gestore ha nei confronti del cliente in relazione all'espletamento della procedura di portabilità delle numerazioni. In particolare, l'operatore ha fornito al cliente informazioni non sempre coerenti e tempestive, idonee a ingenerare incertezza circa i tempi effettivi di esecuzione dell'adempimento e, conseguentemente, a pregiudicare la piena comprensione, da parte della società istante, dello stato e dell'avanzamento della richiesta di portabilità. Si osserva che nel contratto sottoscritto dall'utente il 21 marzo 2025, risulta indicata, quale data desiderata per l'espletamento della procedura di portabilità, il 15 aprile 2025. Dall'esame delle comunicazioni intercorse tra il cliente e Fastweb S.p.A. emerge, tuttavia, che la portabilità è stata successivamente riprogrammata al 23 aprile 2025 (al riguardo, l'utente ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna comunicazione in merito), termine che l'istante ha ritenuto non congruo in ragione di esigenze di natura logistica. Con la comunicazione di recesso del 22 aprile 2025, l'utente ha contestato la mancata disponibilità di informazioni univoche e attendibili in ordine all'eventuale differimento della data di cut-over, rilevando come, a un solo giorno dall'esecuzione prevista, non fosse ancora possibile conoscere con certezza l'effettiva tempistica dell'adempimento. Il quadro di incertezza permane sino al 29 aprile 2025, data in cui l'operatore ha comunicato alla segreteria e all'ufficio tecnico dell'istante il termine del 5 maggio 2025 per l'espletamento della procedura. Si evidenzia, altresì, che in precedenza Fastweb S.p.A. aveva prospettato - senza tuttavia fornire conferma, in attesa dell'approvazione del donating - la possibilità di un ulteriore slittamento al 12 maggio 2025. Tanto premesso, si ritiene che l'operatore avrebbe dovuto rendere al cliente informazioni più puntuali e soprattutto tempestive in merito alle tempistiche del processo di portabilità. In particolare, a fronte delle interlocuzioni avviate dalla parte istante, Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto comunicare un intervallo temporale di riferimento certo, in modo tale da prevenire eventuali disagi connessi a variazioni comunicate in modo tardivo e prive di certezza. Si ritiene, dunque, che tale condotta integri un inadempimento degli oneri informativi gravanti sull'operatore nell'ambito delle procedure di passaggio tra operatori. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 21 marzo 2025 (data di sottoscrizione del contratto) al 5 maggio 2025 (data di espletamento della portabilità), per il numero di giorni pari a 45 e un importo complessivo di euro 135,00 (centotrentacinque/00). Quanto alla richiesta di indennizzo di cui al punto v., si rileva la genericità della domanda, non suffragata da documentazione adeguata a supporto della richiesta medesima. L'istante, infatti, non ha indicato quali siano le utenze interessate dall'asserito disservizio né ha depositato in atti eventuali segnalazioni inviate a Fastweb S.p.A. in ordine alla lamentata "mancata erogazione del servizio". In proposito, conformemente al costante orientamento dell'Autorità, deve ritenersi che se l'operatore non è venuto a conoscenza della sussistenza di un disservizio non è possibile esigerne la risoluzione e/o richiedere il relativo indennizzo. Pertanto, in assenza di elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente provate dall'utente, la richiesta non può essere accolta. Parimenti, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto vi. atteso che la necessità di procrastinare la data del cut-over è stata rappresentata dalla medesima società istante in considerazione dell'elevato numero di utenze interessate e delle connesse esigenze di natura organizzativa, ovvero sia la distribuzione delle SIM ai propri

addetti operanti sull'intero territorio nazionale. Tale esigenza risulta confermata nella comunicazione del 22 aprile 2025, con la quale l'istante ha formulato istanza di recesso dal contratto "avendoci comunicato solo oggi che non è possibile una dilazione di tempo, questo a un giorno dalla attivazione". Ne consegue che la richiesta di differimento temporale della procedura di portabilità è riconducibile a una precisa esigenza organizzativa dell'istante e, come tale, non appare imputabile a condotte ascrivibili all'operatore. La domanda di indennizzo risulta, pertanto, non coerente rispetto alla effettiva volontà manifestata dall'istante il quale, peraltro, non ha depositato specifiche contestazioni mosse all'operatore in ordine alla mancata portabilità dei numeri, né ha fornito elementi idonei a dimostrare l'illegittimità della procedura di MNP, peraltro mai contestata. In merito a quanto eccepito dall'utente (nel documento di descrizione dei fatti) circa la mancata comunicazione di prevalidazione/validazione, si osserva che l'art. 17, comma 3, dell'Accordo Quadro per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile ("Mobile Number Portability") prevede espressamente che "[l]e modalità di Prevalidazione non si applicano ai Progetti ad Hoc di cui all'Annesso B dell'Allegato 2", precisando nel menzionato Allegato 2, Annesso B (Processo di portabilità del numero per progetti ad hoc), punto.1 (Introduzione) che "L'adozione di tale processo [progetti ad hoc n.d.r.] non prevede la possibilità per il Recipient di utilizzare la prevalidazione di cui all'art.17 dell'Accordo Quadro". Quanto alla validazione si rileva che, nel medesimo documento, al punto.3 (Fasi del processo), sottopunto 3.3 (Validazione), le relative notifiche riguardano comunicazioni tra i soli operatori.

DETERMINA

-Fastweb S.p.A. (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/09/2025, 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 135,00 (centotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella