

## **DETERMINA 34 Fascicolo n. GU14/759867/2025**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**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. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

**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;

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTO** il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione";

**VISTO** il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTA** l’istanza della società XXX, del 19/06/2025 acquisita con protocollo n. 0153158 del 19/06/2025;

**VISTA** la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto di tipo privato avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0583 152xxxx con l’operatore WIND TRE (VERY MOBILE) (di seguito WIND TRE), lamenta il ritardo nel trasloco dei servizi voce e accesso a internet su banda ultra-larga relativi all’utenza *de qua* e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata al fascicolo, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 26 aprile 2025 (chiedeva) a WindTre il trasloco della propria linea fissa (voce e dati) dall’indirizzo Via xxx – xxx al nuovo indirizzo di residenza Via xxx – xxx, specificando espressamente che il servizio doveva essere attivo entro e non oltre il 27 maggio 2025, in vista del trasferimento effettivo presso il nuovo indirizzo a partire dal 1° giugno 2025”;*
- *“a seguito della richiesta (contattava) più volte il servizio clienti WindTre al numero 159. Un operatore (sosteneva) che non era possibile procedere con il trasloco in quanto presso l’indirizzo di destinazione risultava già attiva un’altra linea, fatto anomalo e mai indicato come ostacolo in fase di richiesta”;*
- *“per agevolare la procedura (inviava) PEC alla società allegando una dichiarazione dell’attuale residente nell’appartamento che comunicava la cessazione della propria linea, rendendo dunque disponibile l’indirizzo per il trasferimento del servizio dell’istante”;*
- *“successivamente (riceveva) una nuova chiamata da WindTre in cui veniva riferito che, effettuando il trasloco, sarebbe stato necessario modificare il profilo tariffario, aderendo obbligatoriamente a un’offerta più onerosa rispetto a quella attualmente attiva e che avrebbe ricevuto una penale per recesso dell’offerta precedente cosa alquanto assurda. L’operatore ha quindi riferito che la pratica risultava “in pausa” in attesa di adesione alla nuova offerta”;*
- *“per chiarire la situazione (si recava) personalmente presso il centro WindTre di Viale xxx a xxx, dove (gli si confermava) che non vi era alcuna necessità di cambiare piano tariffario e che, in caso di trasloco, WindTre era tenuta a mantenere lo stesso profilo contrattuale”;*
- *“contattando nuovamente il servizio clienti, (gli si comunicava infine) che la pratica di trasloco risulta(va) archiviata in data 20 maggio 2025, per presunti problemi tecnici mai specificati in precedenza, quindi problematica mai comunicata prima”;*
- *“a seguito di tale comunicazione (provvedeva) a inviare PEC di reclamo, riepilogando tutti i passaggi, le anomalie e i disagi riscontrati”. In tale PEC del 20 maggio 2025, l’istante, oltre a rappresentare di aver ricevuto una chiamata dal servizio clienti che lo informava della necessità di aderire ad un’offerta più onerosa e che la pratica era stata messa “in pausa” in attesa di adesione alla nuova offerta, informazione poi smentita dal negozio cui si era rivolto*

per ottenere chiarimenti, chiedeva *“una spiegazione dettagliata in merito a questi motivi oppure che la pratica di trasloco (venisse) portata regolarmente avanti”*;

- *“la vicenda si protrae(va) da oltre un mese e (...) a ridosso del trasferimento definitivo presso il nuovo indirizzo, si ritrova(va) privo di qualsiasi servizio, nonostante la regolare richiesta e le numerose sollecitazioni”*;
- precisava che *“se il trasloco non viene effettuato nei tempi previsti, l'utente ha diritto a un indennizzo automatico secondo la Delibera AGCOM n. 347/18/CONS”*.

In data 29 maggio 2025 l'istante chiedeva l'adozione del provvedimento temporaneo con istanza GU5 755930/2025 in cui lamentava il ritardo nel trasloco della linea. In data 9 giugno 2025 il procedimento veniva archiviato per *“impossibilità tecnica”* ad effettuare il trasloco e in seguito all'accettazione da parte dell'istante di una soluzione tecnica (comprensiva dei dettagli economici) proposta dall'operatore in data 4 giugno 2025 nei termini che seguono: *“una soluzione (...) potrebbe essere quella di richiedere l'attivazione di una nuova linea LNA e poi una NP interna al gestore in modo che la numerazione vecchia vada a sovrascrivere quella attivata con il nuovo contratto al nuovo indirizzo”*.

L'istante ha allegato la seguente documentazione:

- la fattura n. F251313xxxx del 12 maggio 2025;
- la richiesta di trasloco del 26 aprile 2025;
- la PEC del 9 maggio 2025, sprovvista della ricevuta di avvenuta consegna, in cui comunicava quanto segue: *“invio in allegato richiesta di recesso per le linee 324 803xxxx e 0583 08xxxx da parte di xxx. La richiesta di recesso è collegata alla richiesta di trasloco della linea 0583152xxxx, quest'ultima a mio nome, in quanto subentrerò all'indirizzo Via xxx al posto di xxx”*;
- la PEC del 20 maggio 2025;
- i contratti del 12 giugno 2024 e del 17 giugno 2025 con la seguente precisazione: *“il numero nei due contratti è lo stesso ma a chi chiamo risulta da oggi 058308xxxx”*.

Successivamente all'avvio del presente procedimento, in data 23 giugno 2025, l'istante ha allegato la fattura n. F251313xxxx del 12 maggio 2025, la fattura n. F251622xxxx del 12 giugno 2025, la fattura n. 754932xxxx del 18 giugno 2025, la fattura n. F251928xxxx del 12 luglio 2025 e la fattura n. F252233xxxx del 12 agosto 2025.

In data 19 giugno 2025 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore WIND TRE tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- “immediato trasloco alle stesse condizioni”*;
- “indennizzo per ritardo per euro 500.00”*;
- “indennizzo per disservizi subiti”*;
- “(indennizzo per) mancata risposta reclami per euro 300.00”*.

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società WIND TRE, in data 3 settembre 2025, ha depositato una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha ricostruito la vicenda contrattuale e ha rilevato l'infondatezza delle richieste di parte istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

In premessa, l'operatore ha evidenziato che *“in data 12/06/2024 veniva sottoscritta da parte istante la Proposta di Contratto n. 162787862xxxx per richiedere sulla linea fissa n. 0583152xxxx*

*l'attivazione dell'offerta commerciale "Super Fibra" in accesso FTTH con apparato (modem) a titolo oneroso acquistato in vendita a rate abbinata all'offerta tariffaria prescelta. Risaliva sui sistemi Wind Tre ordine di attivazione del suddetto contratto nonché della linea fissa ad esso associata, che si completava correttamente e nella tempistica prevista dal Regolamento di procedura, nonché dalle Condizioni Generali di Contratto (All. 2), come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore (...). L'operatore ha allegato anche la proposta di contratto.*

*Nel merito, l'operatore ha preliminarmente specificato che "nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). La cui valenza probatoria è stata riconosciuta dalla Autorità e dai Corecom in varie delibere (...)"*.

*Di seguito ha evidenziato che:*

- *"in data 26/04/2024 tramite PEC parte istante richiedeva il trasloco della linea fissa n. 0583152xxxx presso il nuovo indirizzo Via xxx – xxx. A seguito delle puntuali verifiche svolte dall'ente preposto, appurato che presso il nuovo indirizzo il trasloco risultava fattibile solo come attivazione di linea in FTTC, il signor xxx, in data 05/05/2025 veniva debitamente informato telefonicamente circa l'evasione della richiesta e, accettando la tecnologia FTTC comunicava che presso il nuovo indirizzo risultava attiva un'altra linea. Come di seguito dimostrato, il cliente veniva informato che, per poter procedere con il trasloco della linea così come richiesto, occorreva cessare la linea esistente presso la nuova abitazione". A supporto della propria posizione l'operatore ha allegato alcune schermate estratte dai propri sistemi aziendali;*
- *"in data 19/05/2025 perveniva una PEC per sollecitare la richiesta di trasloco della linea oggetto di doglianza. A seguito di puntuali verifiche effettuate dove, la situazione rimaneva confermata come ut sopra riportata, contattato telefonicamente il cliente senza esito, in data 20/05/2025 veniva inviato un SMS di riscontro ed una PEC di risposta". A supporto della propria posizione l'operatore ha allegato una schermata estratta dai propri sistemi aziendali e la PEC con ricevuta di avvenuta consegna;*
- *"in data 29/05/2025 veniva notificata alla scrivente società il procedimento n. GU5/755930/2025 con il quale la parte istante richiedeva l'intervento di codesto spettabile Corecom in merito alla richiesta del 26/04/2025 di trasloco della linea. In ordine al suddetto procedimento, a seguito delle verifiche tecniche condotte dall'ente preposto, si confermava il funzionamento del servizio nella vecchia sede e, in relazione al trasloco, la scrivente convenuta, confermava l'impossibilità tecnica ad effettuarlo, come già comunicato al cliente. Stante l'impossibilità tecnica più volte comunicata al cliente ad effettuare il trasloco richiesto e informato l'istante delle possibili soluzioni da intraprendere, in data 09/06/2025 il Corecom adito ne chiedeva l'archiviazione";*
- *"in 17/06/2025 veniva inserito sui sistemi Wind Tre l'ordine di attivazione di una nuova linea presso la nuova sede del cliente, che veniva correttamente espletata in data 19/06/2025 e, in data 24/06/2024 si completava correttamente il processo di trasloco richiesto della linea n. 0583152xxxx presso la sede di Via xxx – xxx". A supporto della propria posizione l'operatore ha allegato alcune schermate estratte dai propri sistemi aziendali.*

*Alla luce di quanto esposto, l'operatore ha rilevato che "rispetto alla contestazione avanzata da parte istante circa il mancato trasloco della linea e la richiesta di relativo indennizzo (...) Wind Tre non garantisce il trasloco, come disposto nelle Condizioni Generali di Contratto. Secondo quanto, infatti previsto dall'art.12.2 delle Condizioni generali di contratto: "Wind Tre non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea (...)"*. Inoltre, l'art. 8 della Carta dei Servizi prevede che *"WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni*

*decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS concordare con i Clienti, eventualmente, una nuova data di attivazione che sia la più ravvicinata possibile. Se il ritardo nel trasloco dell'utenza, ove questo sia tecnicamente possibile, è imputabile a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, una volta completato il trasloco stesso, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni”.*

*Inoltre, l'operatore ha evidenziato “a mero titolo difensivo, che Wind Tre acquisisce i servizi in Fibra FTTC-VULA dall'operatore Wholesale (Telecom/FiberCoop) pertanto, in caso di assenza o indisponibilità delle risorse non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, trattandosi di una causa di forza maggiore, che rientra tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il trasloco, come disposto dalle stesse Condizioni Generali di Contratto già richiamate”.*

*Premesso quanto sopra, la società Wind Tre ha rappresentato quanto segue: “non solo si è sempre fatta parte attiva per cercare esaustivamente una soluzione al cliente al fine di poter evadere la richiesta di trasloco ma, ha sempre e costantemente informato il signor xxx circa l'avanzamento e la fattibilità della richiesta e l'eventuale ritardo, qualora ci fosse stato, è dipeso unicamente dalla parte istante che ha atteso per confermare la sua volontà!” e ha ritenuto pertanto che “nessuna richiesta di indennizzo può (...) configurarsi ai sensi dell'art. 4 Allegato A della Delibera 347/18/CONS”.*

*Infine, l'operatore ha affermato che “l'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre S.p.A. dell'importo di euro 71,97 dato dalle fatture di seguito riportate (All. 3 -4 -5) e di cui si richiede il pagamento”. Le fatture allegate sono le seguenti: fattura n. F251313xxxx del 12 maggio 2025, fattura n. F251622xxxx del 12 giugno 2025 e fattura n. F251928xxxx del 12 luglio 2025.*

*L'operatore ha concluso con la richiesta, in rito, di “dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto”.*

### **3. La replica dell'istante**

*L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una memoria di replica nella quale ha contestato quanto dedotto dall'operatore come di seguito riportato.*

*In merito all'“impossibilità tecnica al trasloco” l'istante ha evidenziato che l'operatore non ha fornito “alcuna prova concreta a supporto di tale impedimento”. Al riguardo ha precisato che:*

- “al momento della richiesta (PEC del 26 aprile 2025) l'istante ha esplicitamente indicato l'urgenza del trasloco per motivi di trasferimento abitativo, sollecitando più volte l'operatore”;*
- “dopo vari solleciti, è stato lo stesso cliente a fornire – su richiesta di Wind Tre – una dichiarazione del precedente intestatario della linea presso l'indirizzo di destinazione, proprio per favorire la liberazione della risorsa tecnica (c.d. “risorsa ONU”)”;*
- “nonostante questo, Wind Tre ha archiviato unilateralmente la pratica in data 20 maggio 2025, adducendo problemi tecnici mai dettagliati all'utente”;*
- “la stessa Wind Tre ha poi provveduto ad attivare il servizio presso la nuova sede in data 24 giugno 2025, dimostrando implicitamente che la presunta impossibilità tecnica era o temporanea o mal gestita, o comunque superabile, con un ritardo significativo rispetto alla richiesta”.*

*In riferimento alla “variazione del profilo tariffario” l'istante ha evidenziato che “Wind Tre ha tentato di subordinare il trasloco della linea a una modifica contrattuale unilaterale (passaggio a un'offerta più onerosa), sostenendo che fosse necessario attivare una nuova offerta commerciale.*

*Questa condotta è in violazione dell'art. 3, comma 3, della Delibera AGCOM 519/15/CONS, secondo cui: "Il trasloco del servizio deve avvenire, ove tecnicamente possibile, mantenendo le medesime condizioni contrattuali". Inoltre, recandosi presso un centro Wind Tre fisico (Viale xxx – xxx), l'istante ha ricevuto conferma dall'operatore commerciale che il piano tariffario poteva essere mantenuto, smentendo così la posizione del call center. Si tratta, quindi, di una grave disorganizzazione interna che ha causato ulteriori ritardi e disagi all'utente, con tentativi illegittimi di forzare una modifica del contratto".*

In merito alla "gestione dei tempi e diritto all'indennizzo" l'istante ha sostenuto che "Wind Tre ha ricevuto la richiesta di trasloco in data 26 aprile 2025 con richiesta esplicita di attivazione entro il 27 maggio 2025, in vista del trasferimento dell'utente al nuovo indirizzo a partire dal 1° giugno 2025. Il trasloco è stato effettuato solo in data 24 giugno 2025, con quasi un mese di ritardo rispetto alla data massima richiesta, e senza alcuna motivazione dettagliata per il ritardo stesso. Come stabilito dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti per il trasloco, l'utente ha diritto a un indennizzo. La circostanza che il trasloco sia poi avvenuto dimostra che la prestazione era tecnicamente possibile; dunque, l'operatore non può esimersi dal riconoscere il ritardo e il relativo indennizzo".

In relazione alla "non garanzia del trasloco" l'istante ha evidenziato che "Wind Tre richiama l'art. 12.2 delle Condizioni Generali di Contratto, secondo cui il trasloco non sarebbe garantito. Tuttavia, la clausola in questione non può essere utilizzata come esimente automatica dalla responsabilità, specie quando: - il trasloco è tecnicamente possibile (come ammesso dalla stessa Wind Tre, che lo ha effettuato); - l'operatore ha accettato la richiesta, avviato la procedura, e solo successivamente l'ha archiviata unilateralmente senza valida motivazione. Il comportamento contraddittorio e l'assenza di trasparenza nella gestione del caso configurano grave inadempimento contrattuale e violazione delle norme AGCOM in materia di trasparenza e gestione delle richieste".

In merito alla "condotta dell'operatore" l'istante ha sostenuto che "la tesi secondo cui Wind Tre avrebbe agito in buona fede è smentita dai fatti, ovvero: - tentativi di forzare una modifica tariffaria; - archiviazione della pratica senza informare tempestivamente l'utente; - comunicazioni contraddittorie tra call center e punto vendita fisico; - attivazione tardiva della linea, solo dopo l'avvio della procedura Corecom. Tale condotta non appare conforme al principio di correttezza e diligenza professionale previsto anche dal Codice del Consumo e dalle Carte dei Servizi".

In conclusione l'istante ha confermato le richieste avanzate nell'istanza introduttiva del presente procedimento.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito riportati.

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere l'"immediato trasloco alle stesse condizioni" si rileva che risulta cessata la materia del contendere in quanto dal complessivo corredo istruttorio emerge che il trasloco della linea n. 0583 152xxxx si è completato in data 24 giugno 2025 con l'applicazione delle condizioni di cui alla proposta contrattuale del 17 giugno 2025 e con la tariffa mensile di euro 28,97 in conformità a quanto prospettato dall'operatore in sede di GU5 e accettato dall'istante;
- la domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'"indennizzo per disservizi subiti", nonostante sia formulata in maniera generica, in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore in relazione alle doglianze segnalate in istanza e ricondotta all'oggetto della presente disamina.

Nel merito.

Sul ritardo nel trasloco dei servizi (voce e accesso a internet su banda ultra-larga) relativi all'utenza n. 0583 152xxxx.

L'istante ha lamentato, anche in sede di GU5, il ritardo nel trasloco dell'utenza n. 0583 152xxxx richiesto il 26 aprile 2025 con decorrenza 27 maggio 2025 e perfezionatosi soltanto il 24 giugno 2025.

Inoltre, ha evidenziato di non essere stato correttamente e tempestivamente informato in merito alla fattibilità del trasloco. In particolare, ha rappresentato che solo dopo la richiesta di trasloco aveva appreso dal servizio clienti che un'altra linea, già attiva presso l'indirizzo di destinazione, rendeva impossibile procedere con il trasloco e che la pratica risultava "in pausa" in attesa della sua adesione ad un nuovo e più oneroso profilo tariffario necessario per il perfezionamento del trasloco. A tale proposito, l'istante ha precisato che, per agevolare la procedura, aveva inviato una dichiarazione del residente nell'appartamento di destinazione che comunicava la cessazione della propria linea e che la necessità di aderire ad una nuova offerta era stata poi smentita dal negozio Wind Tre al quale si era rivolto per ottenere chiarimenti.

Infine, l'istante ha rilevato che, tramite il servizio clienti e una PEC dell'operatore, veniva a conoscenza che la pratica di trasloco risultava archiviata in data 20 maggio 2025 per presunti problemi tecnici mai specificati in precedenza e comunque temporanei o superabili atteso che il trasloco si era poi perfezionato in data 24 giugno 2025.

L'operatore, di contro, ha dedotto di essersi sempre diligentemente attivato per trovare una soluzione che consentisse il trasloco, di aver costantemente informato l'istante circa l'avanzamento e la fattibilità della richiesta e che l'eventuale ritardo era dipeso dall'attesa dell'istante nel confermare la propria volontà. Inoltre, ha evidenziato che secondo le Condizioni Generali di Contratto il trasloco non è garantito e che in ogni caso la Carta dei Servizi prevede il termine massimo di 90 giorni per il relativo perfezionamento.

In particolare, ha evidenziato di aver informato l'istante in data 5 maggio 2025 del fatto che per procedere al trasloco, fattibile presso il nuovo indirizzo solo come attivazione di linea in FTTC, occorreva cessare la linea già esistente presso la nuova abitazione. Al riguardo ha sostenuto che, a fronte di una PEC di sollecito ricevuta in data 19 maggio 2025, considerato che *"la situazione rimaneva confermata come ut sopra riportata"*, in data 20 maggio 2025 forniva riscontro al cliente con PEC nella quale comunicava l'impossibilità di procedere al trasloco *"per motivi di natura tecnica"*.

Inoltre, l'operatore ha rappresentato che tale impossibilità tecnica era stata confermata anche nell'ambito del procedimento GU5 dove l'istante era stato altresì *"informato (...) delle possibili soluzioni da intraprendere"*.

Infine, l'operatore ha evidenziato che, a seguito dell'attivazione in data 19 giugno 2025 di una nuova linea presso la sede di destinazione, il trasloco della linea n. 0583 152xxxx si completava correttamente in data 24 giugno 2025.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Per quanto concerne la fattispecie del ritardo nel trasloco di un'utenza, si richiama, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Delibera Agcom 179/03/CSP), il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di Contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze allo stesso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Inoltre, in caso di ritardato trasloco, l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado

di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze allo stesso non imputabili.

Infatti, secondo il consolidato orientamento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l’operatore che non garantisce l’erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l’ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell’utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l’impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l’impossibilità sopravvenuta che libera dall’obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Nel caso di specie, nella richiesta di trasloco in atti, inviata con PEC del 26 aprile 2025, l’istante ha espressamente indicato il 27 maggio 2025 quale “data di richiesta trasloco” e, in relazione a ciò, ha lamentato un ritardo nel perfezionamento del trasferimento dei servizi presso il nuovo indirizzo avvenuto soltanto in data 24 giugno 2025 nonché una carenza informativa e una contraddittorietà nelle comunicazioni ricevute dall’operatore in merito alla fattibilità del trasloco.

Dall’esame della suddetta richiesta di trasloco, compilata e sottoscritta dall’istante su apposito modulo predisposto dall’operatore, si evince che *“la data indicata per il trasloco non può essere garantita da Wind Tre S.p.A. La stessa non può essere inferiore a 30 giorni o superiore a 90 giorni dalla data di ricezione e presa in carico della presente richiesta. Il completamento del trasloco potrebbe richiedere un tempo superiore a 30 giorni, se dovessero essere necessari interventi tecnici”*. Inoltre, nel medesimo modulo è previsto che *“se necessario, il sottoscritto autorizza Wind Tre S.p.A. a disattivare il servizio sul vecchio numero e ad attivarlo su un nuovo numero”* e che *“il mantenimento della medesima offerta presso la nuova sede è soggetta a verifica in fase di richiesta di trasloco tramite il Servizio Clienti 159. Eventuali cambiamenti saranno ad ogni modo comunicati”*.

Pertanto, secondo quanto previsto nel citato modulo, il trasloco non doveva necessariamente perfezionarsi il 27 maggio 2025, ma un eventuale ritardo rispetto a tale data (coincidente con il trentunesimo giorno successivo alla richiesta) poteva essere giustificato solo dalla necessità di interventi tecnici e comunque non eccedere il tempo massimo di novanta giorni dalla richiesta. Inoltre, al fine di garantire il trasloco della linea telefonica l’operatore era autorizzato a disattivare il servizio sul vecchio numero e ad attivarlo su un nuovo numero. Infine, il mantenimento della medesima offerta presso la nuova sede era soggetta a verifica in fase di richiesta di trasloco tramite il servizio clienti anche se eventuali cambiamenti dovevano essere ad ogni modo comunicati.

Nel caso di specie, pertanto, in applicazione della normativa e degli orientamenti sopra richiamati, a fronte del trasloco perfezionatosi il 24 giugno 2025, quindi oltre il termine di trenta giorni dalla richiesta del 26 aprile 2025, spettava all’operatore provare che il maggior tempo impiegato era stato determinato dalla necessità di interventi tecnici o, comunque, da circostanze allo stesso non imputabili. Inoltre, l’operatore doveva dimostrare di aver adeguatamente informato l’istante delle specifiche difficoltà incontrate nel dare seguito alla richiesta di trasloco e, in particolare, comunicare in fase di richiesta, e anche successivamente, la possibilità di mantenere la medesima offerta presso la nuova sede.

A tale riguardo occorre rilevare che l’operatore, al fine di escludere la propria responsabilità, ha anzitutto evidenziato che secondo l’art. 12.2 delle Condizioni generali di contratto *“Wind Tre non garantisce il trasloco”* e che l’art. 8 della Carta dei servizi prevede che l’operatore *“si impegna (...) a valutare la richiesta di attivazione da parte dei clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della proposta (...). Se il ritardo nel trasloco dell’utenza, ove questo sia tecnicamente possibile, è imputabile a WINDTRE (...) il Cliente ha diritto agli indennizzi”*. Tali

argomentazioni non possono ritenersi idonee ad escludere la responsabilità dell'operatore atteso che prima di tutto il trasloco è stato effettuato, pertanto non rileva l'argomentazione in merito alla non garanzia del trasloco, e, in secondo luogo, che il termine rispetto al quale valutare l'eventuale ritardo non può essere quello di 90 giorni previsto dalla Carta dei servizi in quanto nel caso di specie le disposizioni applicabili sono quelle specificamente previste nel modulo sottoscritto dall'istante in cui si prevede che il completamento del trasloco possa avvenire entro 90 giorni solo in caso di *"necessari interventi tecnici"*.

Parimenti non si può ritenersi idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore la circostanza dell'assenza o dell'indisponibilità dei servizi in Fibra FTTC-VULA di proprietà dell'operatore Wholesale (Telecom/FiberCoop), che secondo l'operatore, se pur a mero titolo difensivo, avrebbe costituito una *"causa di forza maggiore"* rientrante tra le casistiche per le quali il trasloco non è garantito, atteso che non è stata fornita alcuna evidenza in merito.

Ciò posto, WIND TRE ha inoltre sostenuto di essersi *"sempre fatta parte attiva per cercare esaustivamente una soluzione al cliente al fine di poter evadere la richiesta di trasloco"*, di aver *"sempre e costantemente informato il signor xxx circa l'avanzamento e la fattibilità della richiesta"* e che *"l'eventuale ritardo, qualora ci fosse stato, è dipeso unicamente dalla parte istante che ha atteso per confermare la sua volontà!"*.

A tale riguardo, occorre anzitutto rilevare che mentre risulta incontestato che l'istante sia stato informato, se pur successivamente alla richiesta di trasloco e solo a seguito di segnalazione al servizio clienti, della necessità di cessare la linea esistente presso l'indirizzo di destinazione, l'operatore in data 20 maggio 2025 ha comunicato l'impossibilità di procedere al trasloco *"per motivi di natura tecnica"* senza alcuna specificazione in merito. Sul punto occorre evidenziare che, sebbene l'istante non abbia provato l'avvenuta consegna della PEC datata 9 maggio 2025 con cui richiedeva la cessazione della linea esistente presso la nuova abitazione, l'operatore nella PEC del 20 maggio 2025 avrebbe dovuto specificare i motivi tecnici che ostacolavano il trasloco. Al riguardo non si ritiene sufficiente quanto riportato dall'operatore in memoria ossia che *"la situazione rimaneva confermata come ut supra riportata"*.

Inoltre, l'istante ha riferito di aver ricevuto *"successivamente"* alla PEC del 9 maggio 2025 una chiamata dal servizio clienti che lo informava che la pratica era stata messa *"in pausa"* in attesa della necessaria adesione ad una nuova offerta più onerosa, circostanza poi smentita dal negozio cui si era rivolto per ottenere chiarimenti. Al riguardo si rileva che in base a quanto previsto nella richiesta di trasloco il mantenimento della medesima offerta presso la nuova sede doveva essere soggetto a verifica *"in fase di richiesta di trasloco"*, cosa che non risulta avvenuta nel caso di specie, anche se eventuali cambiamenti potevano essere successivamente comunicati. Sul punto l'operatore non ha dedotto alcunché, pertanto, anche in relazione a tale circostanza non risulta che lo stesso abbia diligentemente e correttamente informato il cliente su una possibile soluzione per completare il trasloco.

Orbene, dal corredo istruttorio emerge che soltanto in data 4 giugno 2025, nell'ambito del procedimento GU5/755930/2025, l'operatore ha *"comunicato che una soluzione (...) potrebbe essere quella di richiedere l'attivazione di una nuova linea LNA e poi una NP interna al gestore in modo che la numerazione vecchia vada a sovrascrivere quella attivata con il nuovo contratto al nuovo indirizzo"* e che l'istante ha manifestato la volontà di procedere con tale soluzione pochi giorni dopo e cioè in data 9 giugno 2025. Si rileva inoltre che tale soluzione, che poi è stata applicata e ha permesso il perfezionamento del trasloco in data 24 giugno 2025, era già prevista nella richiesta di trasloco (*"se necessario, il sottoscritto autorizza Wind Tre S.p.A. a disattivare il servizio sul vecchio numero e ad attivarlo su un nuovo numero"*), pertanto poteva essere adottata o comunque prospettata anche prima del 4 giugno 2025.

Per completezza si rileva inoltre che anche nel procedimento GU5 l'operatore ha confermato *"l'impossibilità tecnica"* ad effettuare il trasloco, senza tuttavia specificarne i dettagli, trasloco che poi si è perfezionato con la soluzione di cui sopra.

Tutto ciò premesso, pertanto, si ritiene che l'istante non sia stato tempestivamente ed esaurientemente informato né delle possibili soluzioni da adottare per il completamento del trasloco né delle motivazioni ostative allo stesso. Anzi, dal corredo istruttorio complessivamente considerato si evince una sostanziale contraddittorietà nelle comunicazioni ricevute dall'istante oltre all'assenza di dettagli in ordine ai motivi tecnici che avrebbero ostacolato il trasloco che poi si è perfezionato con la sovrascrittura del numero come previsto nello stesso modulo di richiesta.

Nel caso di specie, quindi, l'operatore non ha dimostrato di aver adottato tutte le misure necessarie per eseguire il trasloco nei tempi concordati ovvero di aver ritardato a causa di circostanze a lui non imputabili o di problemi tecnici che avrebbero portato a completare la procedura entro un tempo superiore a 30 giorni nonché di aver compiutamente comunicato all'istante le criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di trasloco, aggiornando con chiarezza l'utente in merito al ritardo dell'esecuzione, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al ritardato trasloco dell'utenza in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Nel caso di specie trovano pertanto applicazione le disposizioni di cui all'art. 4, commi 1 e 2 del Regolamento sugli Indennizzi nelle quali si prevede, rispettivamente, che *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”* e che *“l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*. Trova inoltre applicazione anche la disposizione di cui all'art. 13, comma 2 del medesimo Regolamento che prevede l'aumento di un terzo dell'indennizzo per i servizi di accesso a internet forniti su banda ultra-larga, atteso che nel caso di specie l'attivazione presso il nuovo indirizzo risulta effettuata con tecnologia FTTC (Fiber To The Cabinet).

Per quanto concerne il periodo indennizzabile si individua il *dies a quo* nel 27 maggio 2025 (data richiesta dall'istante) e il *dies ad quem* nel 24 giugno 2025 (data in cui si è perfezionato il trasloco).

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento delle domande *sub ii)* e *sub iii)*, alla corresponsione della somma di euro 490,00 (quattrocentonovanta/00) determinata secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per 28 giorni di ritardo nel trasloco del servizio voce sull'utenza n. 0583 152xxxx e di euro 10,00 *pro die* per 28 giorni di ritardo nel trasloco del servizio di accesso a internet su banda ultra-larga sulla medesima utenza.

#### Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha richiesto *sub iv)* l'indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami.

L'operatore non ha dedotto niente di specifico al riguardo, essendosi limitato a sostenere di aver costantemente informato l'istante in merito all'avanzamento e alla fattibilità del trasloco nonché di aver risposto in data 20 maggio 2025 alla PEC inviata dall'istante in data 19 maggio 2025 per sollecitare il trasloco.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, occorre rilevare che dall'esame del corredo istruttorio non risulta il deposito della PEC del 19 maggio 2025 ma soltanto il riscontro del 20 maggio 2025 nel quale l'operatore comunicava l'impossibilità di procedere al trasloco per motivi tecnici.

A fronte di tale riscontro, l'istante, nella medesima data del 20 maggio 2025, inviava un altro reclamo in cui chiedeva chiarimenti in merito agli asseriti motivi tecnici che ostacolavano il trasloco ovvero che la pratica venisse regolarmente conclusa.

Orbene, in relazione a tale ultimo reclamo, depositato dall'istante, non risulta agli atti alcun riscontro dell'operatore. Tuttavia, si rileva che l'istanza di conciliazione, la cui udienza si è tenuta il 19 giugno 2025, si è svolta entro la tempistica massima di 45 giorni previsti per la risposta al reclamo e pertanto non può disporsi il relativo indennizzo. Inoltre, per completezza, giova evidenziare che nell'ambito del procedimento GU5/755930/2025 l'operatore già a far data dal 4 giugno 2025 ha proposto all'istante una possibile soluzione che si è realizzata con il perfezionamento del trasloco in data 24 giugno 2025, pertanto il reclamo può essere considerato riscontrato anche per *facta concludentia*.

Ciò posto, la domanda *sub iv)* non è meritevole di accoglimento.

## **DETERMINA**

- Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 19/06/2025, è tenuta a corrispondere a favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 490,00 (quattrocentonovanta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per il ritardo nel trasloco dei servizi voce e accesso a internet su banda ultra-larga relativi all'utenza n. 0583 152xxxx.

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

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)