AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 84/2026

[redacted] / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/859680/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 12/11/2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

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

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 14/07/2026 acquisita con protocollo n. 0260289 del 14/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente rappresenta testualmente: "è titolare di un contratto con Wind Tre e, in data 11/04/2026, ha presentato richiesta di trasloco dell'utenza. La richiesta è stata inizialmente respinta in data 23/04/2026 con la motivazione della necessità di acquisire il consenso relativo al cambio dell'utenza energia. Nella medesima data il consenso richiesto veniva tempestivamente

fornito e la domanda veniva nuovamente inoltrata. Successivamente, Wind Tre respingeva nuovamente la richiesta, adducendo la presenza di una fattura insoluta. Pur contestando i disservizi e l'inefficiente gestione della pratica, l'utente provvedeva al pagamento della fattura richiesta e reiterava la domanda di trasloco. Nel corso del mese di maggio 2026 l'utente effettuava ulteriori solleciti e reiterava la richiesta, senza ricevere alcun aggiornamento né riscontro concreto sullo stato della pratica. Nonostante il decorso di oltre due mesi dalla prima richiesta , alla data odierna la procedura risulta ancora inevasa. L'unico contatto ricevuto da parte dell'operatore è stato finalizzato esclusivamente al recupero del credito relativo alla fattura insoluta, senza alcuna comunicazione circa l'avanzamento della richiesta di trasloco/cessazione. Durante tale periodo l'utente ha continuato a subire disservizi e malfunzionamenti del servizio, con conseguente impossibilità di beneficiare regolarmente delle prestazioni contrattualmente previste. Per tale ragione è stata corrisposta esclusivamente l'ultima fattura richiesta, non essendo ragionevole sostenere ulteriori costi per un servizio non correttamente erogato. Si evidenzia inoltre che le procedure di trasloco dovrebbero essere completate entro termini ragionevoli e comunque entro le tempistiche previste dalla normativa e dalle condizioni contrattuali applicabili. Nel caso di specie, la richiesta originaria risale all'11/04/2026 e, alla data del deposito della presente istanza, non risulta ancora definita. Chiedeva pertanto. Visto il disservizio subito non avendo mai ricevuto alcuna comunicazione in merito alla richiesta avanzata, vista la mancata risposta a tutti i reclami e mancato trasloco si richiede chiusura di tutto il contratto con tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione e indennizzo omnia di euro 800.00. Si richiede rimborso di tutto il pagato da aprile 2026. Quantificava i rimborsi/indennizzi in euro 800.00” .

2. La posizione dell’operatore

Nelle proprie memorie difensive, l’operatore WIND TRE “eccepiva l’Improcedibilità/Inammissibilità dell’istanza per assoluta genericità delle contestazioni e difetto di prova. L’istante non ha depositato alcuna documentazione idonea a comprovare le proprie doglianze, in violazione degli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. In applicazione del principio onus probandi incumbit actori, le domande formulate, prive dei necessari elementi di fatto e di prova, non possono trovare accoglimento e l’istanza deve essere dichiarata improcedibile nella sua interezza. Inammissibilità/improcedibilità della domanda di “chiusura del contratto e dell’intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”. La richiesta è inammissibile e/o improcedibile ai sensi dell’art. 20, comma 4, della Delibera 353/19/CONS, poiché volta ad ottenere un facere non rientrante nei poteri del Co.Re.Com., che può esclusivamente disporre cessazione della condotta lesiva, rimborsi/storni di somme non dovute e indennizzi. Ne consegue l’inammissibilità della domanda, come confermato anche dalla consolidata giurisprudenza Corecom (Delibere Corecom Lazio nn. 14/2026/CRL/UD e 20/2026/CRL/UD).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento e risulta, pertanto, ammissibile e

procedibile. L'oggetto della presente controversia concerne il mancato perfezionamento del trasloco della numerazione fissa [redacted] associata al contratto identificato dal Codice Cliente n. [redacted] nonché la prosecuzione della fatturazione in asserita assenza del servizio. Con riferimento alla domanda di indennizzo per il mancato trasloco, occorre richiamare i principi consolidati in materia. La Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, recante la Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, impone agli operatori di fornire i servizi richiesti nel rispetto delle condizioni contrattualmente previste, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti un ritardo nell'esecuzione del trasloco, grava sull'operatore l'onere di dimostrare che il mancato o tardivo adempimento sia stato determinato da circostanze non imputabili alla propria sfera organizzativa ovvero da impedimenti di natura tecnica indipendenti dalla propria volontà. Parimenti, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità e della giurisprudenza di legittimità, l'operatore è tenuto a fornire adeguata prova di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali criticità incontrate nell'esecuzione della prestazione, affinché quest'ultimo sia posto nelle condizioni di comprendere le ragioni del mancato perfezionamento dell'operazione richiesta. Sul punto, assume particolare rilievo quanto affermato dall'Autorità con la Delibera n. 4/18/CIR, secondo cui, ove l'inadempimento sia determinato da cause non imputabili all'operatore, quest'ultimo può essere chiamato a rispondere esclusivamente dell'eventuale violazione degli obblighi informativi. Ne consegue che, in presenza di un impedimento tecnico non imputabile al gestore, l'accertamento della responsabilità deve necessariamente passare attraverso la verifica dell'adempimento degli obblighi di comunicazione verso l'utente. Dall'istruttoria espletata e dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la richiesta di trasloco era soggetta al termine massimo di lavorazione di 90 giorni, espressamente riportato nel modulo sottoscritto dall'istante. È altresì risultato accertato che il mancato perfezionamento della procedura non è dipeso da un comportamento inadempiente dell'operatore, bensì da oggettive criticità tecniche riscontrate presso il nuovo indirizzo di attivazione, ove risultava disponibile esclusivamente la tecnologia FTTC, mentre le risorse FTTH necessarie per il mantenimento della configurazione originaria risultavano esaurite. La documentazione prodotta dimostra, inoltre, che l'operatore ha tempestivamente rappresentato all'utente l'impossibilità tecnica di procedere al trasloco nei termini richiesti, informandolo della necessità di sottoscrivere un nuovo contratto basato su tecnologia differente e acquisendone il relativo consenso. Risultano altresì effettuati plurimi tentativi di contatto e inviate comunicazioni scritte finalizzate a illustrare le cause ostative emerse nel corso della lavorazione della pratica. Assume ulteriore rilevanza la previsione contenuta nell'art. 12.2 delle Condizioni Generali di Contratto, secondo cui l'operatore non garantisce in ogni caso la possibilità di effettuare il trasloco della linea, essendo tale operazione subordinata al positivo esito delle necessarie verifiche tecniche. Ne consegue che l'impossibilità sopravvenuta di procedere al trasloco non costituisce, di per sé, indice di inadempimento, laddove la stessa sia adeguatamente motivata e tempestivamente comunicata all'utente. Va altresì evidenziato che, in data 30.06.2026, nel corso del tentativo di conciliazione, l'istante ha formalmente rinunciato alla richiesta di trasloco, circostanza che conferma il definitivo venir meno dell'interesse all'esecuzione della prestazione originariamente domandata. Alla luce delle

risultanze istruttorie, deve pertanto escludersi la sussistenza di una responsabilità contrattuale dell'operatore ai sensi dell'art. 1218 c.c., sia con riferimento al mancato completamento della procedura di trasloco sia sotto il profilo dell'asserita omissione informativa. La resistente ha infatti fornito la prova che l'insuccesso dell'operazione è stato determinato da cause tecniche non imputabili alla propria sfera di controllo e ha dimostrato di avere assolto agli obblighi di informazione e trasparenza posti dalla normativa settoriale. L'utente è stato costantemente aggiornato sullo stato della pratica, sulle attività svolte e sulle ragioni tecniche che impedivano il perfezionamento del trasloco, in conformità ai principi di correttezza, buona fede e leale collaborazione contrattuale. Pertanto, l'operatore ha assolto integralmente sia agli obblighi di diligenza nell'esecuzione della prestazione sia agli oneri informativi imposti dalla regolamentazione AGCOM. Ne consegue che il mancato perfezionamento del trasloco, non essendo riconducibile ad una condotta negligente o colpevole dell'operatore e risultando adeguatamente comunicato all'utente, non può fondare alcuna pretesa indennitaria. Le conclusioni cui si perviene trovano conferma anche nell'orientamento espresso dai Comitati regionali per le comunicazioni (Cfr. Corecom Umbria, con Delibera n. 9/24, e il Corecom Lazio, con Delibera n. 220/2023/CRL/UD, hanno affermato che «non può essere addebitata all'operatore alcuna responsabilità per il mancato trasloco della linea qualora lo stesso sia stato reso impossibile da motivi tecnici, che l'operatore abbia prontamente comunicato all'utente, nel rispetto della normativa di settore). Nello stesso solco interpretativo si colloca anche il Corecom Veneto, Delibera n. 17/2024, che ha escluso la configurabilità di qualsivoglia inadempimento in capo all'operatore allorquando quest'ultimo risulti ancora nei termini contrattualmente previsti per l'esecuzione dell'operazione richiesta, rilevando che, ove le condizioni generali prevedano un termine di lavorazione pari a 90 giorni, non può essere ravvisata alcuna responsabilità del gestore prima della scadenza di tale termine. Nel caso di specie, ricorrono entrambi gli elementi valorizzati dalla citata giurisprudenza regolamentare: da un lato, l'impossibilità tecnica di procedere al trasloco per indisponibilità delle risorse necessarie presso il nuovo indirizzo; dall'altro, il tempestivo assolvimento degli obblighi informativi da parte dell'operatore. Deve pertanto escludersi qualsiasi violazione contrattuale ai sensi dell'art. 1218 c.c., non essendo ravvisabile né un inadempimento della prestazione richiesta né una carenza informativa suscettibile di determinare responsabilità a carico della convenuta. Per tutte le ragioni esposte, la domanda di indennizzo relativa al mancato trasloco della numerazione deve essere integralmente rigettata, in quanto infondata in fatto e in diritto. Quanto alla domanda di storno delle fatture emesse nel periodo interessato dalla procedura di trasloco, la stessa non merita accoglimento. In materia di servizi di comunicazioni elettroniche, la semplice presentazione di una richiesta di trasloco dell'utenza non determina né la sospensione automatica del rapporto contrattuale né il venir meno dell'obbligo di corrispondere i canoni previsti dal contratto. Il trasloco, infatti, non dà luogo ad un nuovo rapporto negoziale, ma costituisce una modalità di prosecuzione del rapporto già esistente presso una diversa sede di fruizione del servizio, con mantenimento, ove tecnicamente possibile, della medesima numerazione e delle condizioni contrattuali originariamente pattuite. La richiesta di trasloco comporta, dunque, una mera modifica del luogo di esecuzione della

prestazione, senza incidere sulla validità, efficacia e continuità del vincolo contrattuale. Il sinallagma negoziale permane fino alla cessazione del rapporto ovvero al verificarsi di altra causa legittima di scioglimento dello stesso. Nel caso di specie, non risulta che l'istante abbia richiesto la cessazione dell'utenza né che il contratto sia stato risolto nelle forme previste dalle Condizioni Generali di Contratto. Al contrario, dalle risultanze istruttorie emerge che il rapporto contrattuale è rimasto in essere per tutto il periodo oggetto di contestazione. Va altresì evidenziato che il mancato perfezionamento del trasloco è risultato determinato da oggettive criticità tecniche, tempestivamente comunicate all'utente, e non da una condotta inadempiente imputabile all'operatore. Pertanto, difetta il presupposto per l'applicazione dei principi che consentono la sospensione della fatturazione o la restituzione degli importi addebitati in presenza di un disservizio imputabile al gestore e comportante la totale inutilizzabilità del servizio. Diversamente opinando, si finirebbe per trasferire sull'operatore le conseguenze economiche di circostanze estranee alla propria sfera di controllo, nonostante lo stesso abbia correttamente gestito la pratica ed assolto agli obblighi informativi imposti dalla normativa di settore. Assume inoltre rilievo il fatto che il termine massimo previsto per la lavorazione della richiesta di trasloco fosse fissato contrattualmente in novanta giorni e che l'operatore avesse comunicato l'impossibilità tecnica di procedere ben prima della scadenza di tale termine. Fino a quel momento, pertanto, il rapporto doveva considerarsi pienamente efficace, con conseguente legittimità della fatturazione emessa secondo le condizioni economiche vigenti. Alla luce delle considerazioni che precedono, non sussistono i presupposti per l'annullamento o lo storno delle fatture contestate, atteso che la procedura di trasloco non ha determinato la sospensione del rapporto contrattuale, il relativo mancato perfezionamento è dipeso da cause tecniche non imputabili all'operatore e non è stato accertato alcun inadempimento idoneo ad incidere sulla legittimità della fatturazione. La domanda di storno delle fatture deve pertanto essere rigettata, risultando gli importi addebitati correttamente fatturati in costanza di un rapporto contrattuale valido ed efficace. Parimenti, non può trovare accoglimento la domanda di indennizzo per asserita mancata risposta ai reclami. Secondo il consolidato orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM, il diritto all'indennizzo sorge esclusivamente in presenza dell'omesso riscontro al reclamo ovvero di una risposta meramente apparente, generica o inidonea a fornire chiarimenti in merito alle questioni sollevate dall'utente. L'obbligo gravante sull'operatore, infatti, consiste nel fornire un riscontro tempestivo, motivato e pertinente, e non nell'accogliere necessariamente le richieste formulate dal reclamante. Nel caso in esame, la documentazione versata in atti dimostra che l'operatore ha regolarmente preso in carico le segnalazioni dell'istante, comunicando l'esito delle verifiche svolte e rappresentando le ragioni tecniche che impedivano il perfezionamento della procedura di trasloco. L'utente è stato, pertanto, costantemente informato circa l'evoluzione della pratica e le cause ostative emerse in fase di lavorazione. Ne consegue che la resistente ha adempiuto ai propri obblighi di interlocuzione e trasparenza, mantenendo una condotta pienamente conforme ai principi di correttezza e buona fede contrattuale nonché alle prescrizioni della normativa regolamentare di settore. Per costante orientamento dell'Autorità, inoltre, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo non è riconoscibile qualora l'operatore abbia fornito un riscontro chiaro e pertinente, ancorché il relativo

contenuto non sia stato ritenuto soddisfacente dall'utente o non abbia coinciso con le sue aspettative. Nel caso di specie, le comunicazioni prodotte attestano che le contestazioni dell'istante sono state oggetto di specifico riscontro e che le ragioni dell'impossibilità tecnica di procedere al trasloco sono state più volte rappresentate, unitamente alle possibili soluzioni alternative prospettate dall'operatore. Difetta, pertanto, il presupposto stesso della fattispecie indennizzabile, con conseguente rigetto della domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, essendo documentalmente provato il tempestivo e adeguato riscontro fornito dall'operatore alle segnalazioni dell'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [redacted] del 14/07/2026, per i motivi di cui in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

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.

Napoli, lì 12/11/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo