

DELIBERA N. 60/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) /
WIND TRE (VERY MOBILE)**

(GU14/745419/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 luglio 2025;

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

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

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante, "Codice delle comunicazioni elettroniche, 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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

VISTA 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);

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 “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 07/04/2025 acquisita con protocollo n. 0089607 del 07/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale di telefonia fissa voce e dati sull’utenza n. 055 98xxxx con la società Wind Tre (Very Mobile), di seguito per brevità, Wind Tre, lamenta il mancato trasloco dell’utenza *de qua*.

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

- inviava, “*in data 8 ottobre 2024, tramite raccomandata A/R (allegato 1), una richiesta di trasloco della linea telefonica 05598xxxx da un precedente indirizzo situato in via xxx, nel Comune di xxx, a un nuovo indirizzo in via xxx, nel Comune di xxx recapitata a Windtre, come da ricevuta di ritorno, l’11 ottobre 2024. Nonostante l’invio corretto della richiesta, l’istante è venuto a conoscenza, solo dopo numerosi solleciti telefonici al servizio clienti 159, che il trasloco era stato sospeso e che Windtre attendeva da lui l’invio del certificato di residenza*”.
- “*Il 17 novembre 2024*”, con comunicazione a mezzo PEC sollecitava l’esecuzione del trasloco, allegando il certificato di residenza richiesto dall’operatore.

- *“Il 17 dicembre 2024” l’operatore comunicava “l'impossibilità di mantenere il numero telefonico attuale (allegato 3), ma sollecitava comunque l'invio di un modulo alimentando un legittimo affidamento da parte dell'istante”.*
- *“In data 24 dicembre 2024” con missiva a mezzo pec comunicava all’operatore, di avere “appreso della sospensione del trasloco solo grazie alle ripetute chiamate al servizio clienti, e che comunque aveva inviato il certificato di residenza”.*
- *“Il 2 gennaio 2025, Windtre [gli comunicava] che non era possibile procedere con il trasloco, nonostante avesse precedentemente creato un legittimo affidamento, confermando la richiesta di invio del modulo senza fornire una giustificazione adeguata (allegato 5). Windtre non ha mai spiegato in modo chiaro i motivi ostativi al trasloco e non ha dimostrato di essersi attivata con la dovuta diligenza per trovare una soluzione. Questo comportamento, caratterizzato da carenze informative e da una gestione poco professionale, ha ulteriormente danneggiato il Consumatore, il quale, prima di tutto, è un Consumatore, e non solo un mero "istante".*
- *In data 15 gennaio 2025, tramite l’Associazione di riferimento, effettuava reclamo all’operatore.*
- *“Nonostante i numerosi tentativi di comunicazione, Windtre non ha mai fornito la documentazione che giustificasse l'impossibilità di effettuare il trasloco”.*
- *“In data 7 febbraio 2025, Windtre [gli comunicava] che stava ancora analizzando la richiesta e che avrebbe fornito un riscontro al più presto (allegato 7)”.*
- *Il 17 febbraio 2025, Windtre [lo informava] di non riscontrare responsabilità a suo carico riguardo ai ritardi nel trasloco, prevedendo una soluzione per il 10 marzo 2025 (allegato 8)”*
- *“Windtre ha continuato a fatturare dalla data dell'11/10/2024 presso la vecchia abitazione nonostante la richiesta di trasloco reiterata numerose volte nelle comunicazioni intercorse e da ultimo sollecitata con PEC del 15/01/2025, inviata dall'associazione, dove si comunicava a Windtre che "L'utenza attiva nella vecchia abitazione non deve essere più fatturata dalla data della richiesta del trasloco in quanto i servizi non vengono usufruiti".*
- *Infine, l’istante ha precisato che “Windtre ha inviato una PEC il 28/03/2025 (allegato 10), solo tre giorni prima dello svolgimento dell'udienza di rinvio, nella quale comunicava che, a seguito delle opportune verifiche, non si riscontravano responsabilità imputabili a Windtre per il ritardo nell'esecuzione del trasloco, e che la soluzione era prevista per il 28/03/2025”.*
- *L’istante ha dunque rilevato “anche il mancato rispetto degli oneri informativi. Il fatto che il provvedimento GU5 sia stato respinto non è rilevante, poiché è importante ricordare che tali provvedimenti vengono adottati sulla base di istruttorie sommarie, senza comportare una valutazione approfondita né sulla correttezza delle informazioni fornite né sulla diligenza dell'operatore. Inoltre, si*

evidenzia la contraddizione e il cambiamento di posizione riguardo alla questione del trasloco: inizialmente si dichiarava l'impossibilità del trasloco, per poi ammettere che invece fosse possibile. Tra le due versioni, una sola può essere corretta”.

Stante la mancata risoluzione del problema, il 15 gennaio 2025 nell’ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/727100/2025), volta ad ottenere il trasloco dell’utenza *de qua*. In data 22 gennaio 2025 veniva emesso provvedimento di rigetto per impossibilità tecnica ad effettuare il trasloco. Infatti nell’ambito del predetto procedimento, con nota del 20 gennaio 2025, la società Wind Tre “*conferma[va] che l’unica soluzione lato WindTre è di attivare una nuova linea nella nuova sede e cessare la vecchia numerazione nella vecchia sede. In alternativa, se il cliente non vuole perdere il DN, la soluzione, per soddisfare la sua esigenza, è quella di far pervenire una richiesta di portabilità, tramite processo di NP, della numerazione oggetto del presente procedimento*”. A seguito di tali indicazioni, veniva sottoscritto un nuovo contratto in data 4 febbraio 2025.

In data 7 aprile 2025 presentava GU5/745422/2025 nei confronti degli operatori convenuti nell’ambito del connesso procedimento GU14, sollecitando l’esecuzione del trasloco dell’utenza *de qua*.

Tim eccepiva l’*“inammissibilità/improcedibilità del presente formulario in quanto TIM Spa non ha rapporti contrattuali con l’istante. L’infrastruttura di rete è passata a FiberCop Spa a luglio 2024”*.

Wind Tre confermava “*il funzionamento del servizio nella vecchia sede*” e precisava che “*l’ordine risulta essere accordato, in carico a Tim, per nuova lottizzazione, con data presunta di risoluzione al giorno 17/04/25, in qualità di proprietaria dell’infrastruttura di rete, alla quale è rimesso il via esclusiva l’intervento tecnico e nessuna azione può esser messa in campo dalla scrivente convenuta. Corre l’obbligo di comunicare che nel corso del tempo si è sempre provveduto a contattare il cliente per informarlo sull’impossibilità tecnica di effettuare il trasloco richiesto, attraverso contatti ed e-mail del reparto preposto, nelle quali si riportava: “con riferimento alla tua richiesta di trasloco, relativa alla linea telefonica WINDTRE, ti confermiamo che non è possibile procedere, mantenendo l’attuale numero di telefono. Il servizio resterà attivo presso l’attuale sede, salvo diverse indicazioni da parte tua. Ti ricordiamo che, presso il nuovo indirizzo, è possibile attivare una nuova linea telefonica, con le condizioni che ti sono state illustrate telefonicamente”. (...) “Difatti, in relazione al trasloco richiesto, la scrivente convenuta, conferma l’impossibilità tecnica ad effettuarlo, come già comunicato ai tempi al cliente e confermato anche in questa fase, dove si conferma che l’unica soluzione lato Wind Tre è di attivare una nuova linea nella nuova sede e cessare la vecchia numerazione nella vecchia sede. In alternativa, se il cliente non vuole perdere il DN, la soluzione, per soddisfare la sua esigenza, è quella di far pervenire una richiesta di portabilità, tramite processo di NP, della numerazione oggetto del presente procedimento”*”.

Il Corecom archiviava l'istanza nei confronti di Tim in quanto estraneo alla vicenda e in data 15 aprile 2025 emetteva provvedimento nei confronti di Wind Tre invitandolo ad avviare, per quanto di propria competenza, gli adempimenti tecnici, gestionali ed amministrativi previsti dalla normativa in vigore al fine di ottenere il trasloco dell'utenza telefonica n. 05598xxxx intestata all'utente.

In data 31 marzo 2025 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Wind Tre e Tim 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, quantificando la sua richiesta in euro 3.000,00, ha chiesto:

- i) *“effettuare il trasloco della linea 05598xxxx (servizi voce e dati) nel minor tempo possibile”;*
- ii) *“un indennizzo per il ritardo nel trasloco dei due servizi voce e dati a partire dal 30esimo giorno successivo all'11 ottobre 2024, con un importo di €7,50 al giorno per ogni servizio (voce e dati x 2), fino alla data effettiva del trasloco”;*
- iii) *“indennizzo all'istante, come previsto dall'art. 4.2 Allegato A della Delibera 347/18/CONS, per non aver rispettato gli oneri informativi relativi ai motivi del ritardo, ai tempi necessari per l'attivazione del servizio o agli eventuali impedimenti, nonché per le affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”;*
- iv) *restituzione degli “importi prelevati dal conto corrente del Consumatore a decorrere dall'11 ottobre 2024 (da intendersi come data di fatturazione dei servizi e non di prelievo dal c/c), in relazione alla fatturazione dei servizi voce e dati presso la vecchia abitazione, poiché il trasloco non è stato effettuato”;*
- v) *“corrispondere un indennizzo di €200,00 per le spese processuali, considerando che l'istante ha dovuto rivolgersi a un'associazione per tutelarsi, e che tale servizio prevede una quota di iscrizione per accedere ai suoi servizi, oltre agli oneri eventualmente sostenuti per le altre azioni legali intraprese”.*
- vi) *“in subordine “ordinare a Windtre di effettuare il trasloco dei servizi voce e dati e di corrispondere all'istante tutti gli indennizzi che questo Corecom riterrà opportuni, tenendo conto di quanto sopra riportato”.*

2. La posizione dell'operatore Wind Tre.

La società Wind Tre ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“l'inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla quantificazione di rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.000,00, avanzate dall'istante, poiché hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e di disagi che*

non rientra nell'ambito di applicazione dell'Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così dalla competenza dell'Autorità adita".

Quindi ha dedotto "che, nella presente memoria verranno riportate le schermate certificate del proprio sistema Customer Relationship Management (CRM), nonché i carteggi dei gruppi operativi per la gestione del caso. Si richiama, a tal proposito, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore."

L'operatore ha poi ricostruito vicenda contrattuale come segue:

- *"in data 10/10/2024 perveniva a mezzo raccomandata A/R una richiesta di trasloco dell'utenza oggetto di doglianza da via xxx a via xxx, reiterata poi a mezzo PEC in data 17/11/2024 in quanto, come da puntuale comunicazione della convenuta al signor XXX, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...) il nuovo indirizzo non era censito e, si necessitava di documentazione attestante la nuova sede".*
- *"Alla ricezione del certificato di residenza, censito l'indirizzo, la convenuta, a seguito di puntuali verifiche, in data 17/12/2024 forniva riscontro scritto all'istante circa l'impossibilità di poter dar seguito al trasloco".*
- *L'operatore, in detta missiva comunicava che, con riferimento alla richiesta di "trasloco della linea telefonica WINDTRE (...) non [era] possibile mantenere l'attuale numero di telefono. Si richiede invio modulo. In attesa, il servizio resterà attivo presso l'attuale sede".*
- *"In data 24/12/2024, a seguito di nuova richiesta di trasloco, il signor XXX opportunamente contattato dal reparto preposto sul recapito di rete mobile n. 328629xxxx, veniva debitamente informato che, non risultava possibile effettuare il trasloco del medesimo contratto. Comprendendo l'esigenza del cliente, nonché l'impossibilità tecnica a procedere con quanto ut supra confermato, WindTre si rendeva disponibile a tentare un'altra azione tecnica-commerciale, per la quale era necessario a seguito di registrazione di un consenso vocale, procedere all'attivazione di una nuova numerazione e, mediante Number Portability interna tentare di recuperare il vecchio n. 05598xxxx. L'istante rifiutava tale gestione."*
- *"In data 02/01/2025 veniva inviata comunicazione scritta a mezzo PEC circa la suddetta proposta" nella quale l'operatore a seguito della richiesta di trasloco dell'utenza de qua "conferm[ava] che non [era] possibile procedere, mantenendo l'attuale numero di telefono".*
- *L'operatore ha dunque eccepito che l'utente "fosse [stato] sin da subito informato circa la gestione tecnica in corso. Non si ravvisa pertanto alcuna responsabilità in capo alla convenuta in merito ad un'eventuale richiesta di indennizzo per mancanza di oneri informativi come previsto dall'art. 4 del Regolamento di Procedura".*

- *“Preme rilevare rispetto alla contestazione avanzata da parte istante circa il mancato trasloco della linea e la richiesta di relativo indennizzo che 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 (...)”.*

- *“Si rappresenta altresì che in data 15/01/2025 a seguito del Procedimento n. GU5/727100/2025 notificato alla scrivente convenuta, Wind Tre, dalle verifiche tecniche condotte dall’ente preposto, confermava il funzionamento del servizio nella vecchia sede. Difatti, in relazione al trasloco richiesto, la scrivente convenuta, ribadiva l’impossibilità tecnica ad effettuarlo, situazione già precedentemente comunicata non solo al cliente ma anche all’associazione consumatori in qualità di delegata della parte istante e avvalorata anche in questa fase”.*

- *“Ritenuto che, sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite non ricorrevano i presupposti per l’adozione del suddetto provvedimento, in quanto non erano tecnicamente possibili ulteriori azioni, il Corecom adito predisponendo il rigetto dell’istanza della richiesta di adozione del provvedimento temporaneo”.*

- *“In data 29/01/2025, a seguito della presentazione presso codesto spettabile Corecom del nuovo Procedimento n. GU5/745422/2025, il signor XXX contattato telefonicamente, definiva e rilasciava il consenso vocale per registrare sui sistemi Wind Tre l’ordine di attivazione di una nuova linea, per poi tentare come sopra descritto una portabilità interna, ossia una sovrascrittura del n. 05598xxxx sul numero nuovo che veniva attivato”.*

- *“Preme rilevare a riguardo e, come esaurientemente rappresentato nelle more del suddetto procedimento a cui si rimanda per ogni utile rappresentazione dei fatti, dalle opportune verifiche effettuate dalla scrivente, emergeva che l’ordine di attivazione della nuova linea risultava in stato “accodato”: “04/02/2025 presente ordine Telecom Italia N147112025020441xxxx di attivazione in Fibra FTTC VULA. L’ordine è fermo in stato accodato per nuova lottizzazione con data risoluzione accodamento di volta in volta procrastinata dall’operatore TIM/FiberCop in qualità di proprietario dell’infrastruttura”.*

L’operatore ha allegato screenshot del carteggio con il gruppo Provisioning (...)

- *“Dagli accertamenti tecnici effettuati dal gestore, emergeva, sin da subito, che l’anomalia era dovuta ad una causa di forza maggiore, e la necessità dell’intervento del gestore Wholesale (FiberCoop), proprietario dell’infrastruttura e, pertanto, unico deputato alla risoluzione del guasto. Risulta lapalissiano, pertanto, che in alcun modo la lavorazione tecnica fosse di competenza, e responsabilità, di Wind Tre, in quanto dovuta ad una causa di forza maggiore, e che la scrivente nulla poteva e può fare se non ingaggiare l’operatore*

Wholesale. Il concetto di forza maggiore è individuato per sommi capi dall'art. 1467 c.c. (rubricato "contratto con prestazioni corrispettive"), il quale riconosce al debitore la facoltà di richiedere la risoluzione del contratto nel momento in cui la prestazione da lui dovuta sia diventata eccessivamente onerosa per fatti straordinari ed imprevedibili, estranei alla sua sfera d'azione. Nella prassi internazionale, avvenimenti "straordinari ed imprevedibili" sono definiti come cause di forza maggiore, e cioè tutti quegli eventi di natura d'eccezione imprevedibile. Nel caso di specie, preme evidenziare, a mero titolo difensivo che trattandosi di una causa di forza maggiore non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta rientrando tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il servizio né tantomeno gli indennizzi, come disposto nelle Carta dei Servizi (All. 2) in tema di disservizio e di indennizzi:- Art. 9 – "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a risolvere eventuali guasti tecnici [...] relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta." 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. (...)." In assenza di responsabilità nell'episodio occorso, nulla risulta pertanto dovuto a titolo di indennizzo, in linea con quanto sancito anche dall'Art. 26 "Indennizzi" della Carta dei Servizi: "[...] sono fatte salve le fattispecie in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS." Preme evidenziare, a mero titolo difensivo, che Wind Tre acquisisce i servizi in Fibra FTTC-VULA dall'operatore Wholesale, in questo caso 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. Anche secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale in materia, è inesistente la responsabilità del gestore nella sospensione del servizio telefonico per causa di forza maggiore. In particolare, il Giudice ha stabilito che, per la predetta motivazione (causa forza maggiore), non può trovare accoglimento la domanda attorea di risarcimento in quanto lamentato non può essere addebitato a manchevolezze o omissioni da parte dell'operatore, bensì, causate invece da eventi estranei al comportamento della società. Né può trovare accoglimento la domanda di indennizzo che è appunto applicabile esclusivamente nei casi di motivi imputabili all'operatore. È infatti, orientamento anche dell'Autorità

rigettare le richieste di indennizzi per eventuali malfunzionamenti dovuti a causa di forza maggiore, allorquando è dimostrato che la risoluzione della problematica segnalata non è imputabile al gestore convenuto, nel caso di specie, in quanto non proprietario dell'infrastruttura, bensì ad altro operatore. (ex multis, Delibera Agcom n. 4/18/CIR, Delibera Agcom n. 181/20/CIR, Delibera n.79/2016 del Corecom Basilicata, Delibera n. 49/23 del Corecom Molise)”.

- “Nel caso de quo la problematica segnalata dall’istante non può essere dichiarata imputabile all’operatore, difatti le memorie presentate da Wind/Tre sono piene di richieste e contatti con il gestore della rete, Fibercop S.p.A., per appurare la natura del problema e risolverlo quanto prima. Pertanto non è possibile, documentazione alla mano, ritenere imputabile Wind/Tre per i disservizi indicati (...). Inoltre, è bene rappresentare che la fattispecie della causa di forza maggiore è stata oggetto di diverse pronunce dell’Autorità, attraverso le quali, da un lato, è stato chiarito che l’onere di ripristinare la rete ai fini della risoluzione dei guasti incombe unicamente sull’operatore proprietario della rete, e dall’altro lato, ai fini del riconoscimento dell’indennizzo, è stato sancito il principio per cui l’operatore OLO, pur non potendo intervenire direttamente sul guasto, ha l’onere di informare adeguatamente l’utente circa le cause del malfunzionamento onde offrire allo stesso la possibilità di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore (o, al contrario, di rimanere con lo stesso operatore attendendo la risoluzione del problema”).

- “Nella Delibera n. 30/2023/DEF, l’Agcom ha affermato che: “Allorquando gli operatori di telefonia diversi dall’incumbent stipulino con quest’ultimo contratti aventi a oggetto la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio di telefonia a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WLR alle reti e sottoreti metalliche, il primo rimane esclusivo proprietario delle linee e, per l’effetto, ne cura la gestione e la conseguente manutenzione dei guasti. Pertanto, l’operatore OLO non è nelle condizioni di intervenire sull’utenza, e nei suoi confronti alcuna richiesta di liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti può trovare accoglimento in caso di guasto sulla rete [...]”. Poi, l’Autorità così precisa: “Da un punto di vista regolamentare l’operatore di rete è tenuto a garantire lo sviluppo e la manutenzione della rete di accesso fissa, nonché la gestione dei processi di provisioning e assurance per i servizi di accesso wholesale forniti agli operatori dei servizi retail.”

- “Si rappresenta altresì che è la stessa Autorità con Delibera 4-18-CIR a rilevare in primis che qualora l’inadempimento dell’operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all’operatore quest’ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza (cosa non accaduta per l’istante); con la suddetta delibera l’Autorità ha altresì precisato che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l’indennizzo di cui sopra - ovvero oneri informativi - in misura

unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive”.

- “Ad ogni buon conto la scrivente difesa precisa che, a titolo di caring, WindTre sta provvedendo con procedura ordinaria, allo storno/rimborso in caso di avvenuto pagamento dei canoni fatturati nella vecchia sede per l'utenza n. 05598xxxx dal 10/01/2025 (90 giorni dopo la prima data di richiesta di trasloco sebbene la stessa non fosse conforme) alla data di effettiva migrazione della suddetta linea presso la nuova sede o in alternativa al KO definitivo della nuova attivazione linea. Si rappresenta altresì a mero titolo difensivo che in data 18/02/2025 veniva emessa la nota di credito n. 55250001xxxx (All. 3) rimborsata in favore del signor XXX a mezzo bonifico bancario con data valuta 13/03/2025,[di importo pari a 100,00 euro] quale indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi del gestore per mancata/tardiva risposta al reclamo pervenuto in data 11/10/2024, come si può evincere dal Print Screen del sistema Customer Relationship Management (CRM) del gestore: (...)”

- “Pertanto, il gestore eccepisce l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alle richieste di storni e indennizzi così come formulati con la presente istanza per dichiarata cessata materia del contendere. Nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Ill.mo Corecom adito ritenga di disattendere la ricostruzione in fatto ed in diritto come sopra esposta, preme segnalare che la gestione del caso effettuata con procedura ordinaria e il costante aggiornamento verso la parte istante delegittima la richiesta di indennizzi, formulate da parte istante per comportamento “concludente” del Gestore”.

L'operatore ha quindi concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La posizione dell'operatore Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile)

La società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito per brevità Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha eccepito la sua “estraneità (...) rispetto alla vicenda in oggetto”.

- “Come già ampiamente rappresentato e documentato, nonché come si evince dalla stessa ricostruzione fattuale allegata all'istanza di definizione, TIM è del tutto estranea ai fatti oggetto della presente controversia. L'intera vicenda riguarda, infatti, esclusivamente i rapporti tra l'istante e Windtre, unico soggetto che ha ricevuto la richiesta di trasloco e al quale competeva la gestione della relativa procedura, inclusa l'eventuale trasmissione degli ordini tecnici al gestore di rete. È pacifico, e confermato anche nel corso dell'istruttoria, che TIM non ha mai ricevuto da Windtre alcun ordine tecnico di lavorazione relativo alla linea dell'istante. Inoltre, si evidenzia che il Sig. XXX non è più cliente TIM dal 31

gennaio 2024, avendo effettuato la migrazione verso altro operatore e di conseguenza, la gestione del trasloco della linea non rientra né nelle competenze né nelle responsabilità di TIM”.

- “Tali circostanze sono state peraltro formalmente ribadite nella comunicazione PEC trasmessa in data 15 maggio 2025 all’associazione xxx, nella quale è stata espressamente chiarita l’assenza di qualsiasi coinvolgimento da parte di TIM nella procedura di trasloco richiesta (cfr. Allegato 1 – Pec del 15 maggio 2025”).

- “Ne consegue che non può essere in alcun modo imputata a TIM alcuna responsabilità per il mancato trasferimento della linea. La società non ha avuto alcun ruolo nella vicenda, né ha ricevuto richieste o comunicazioni operative da parte del gestore cedente, risultando dunque del tutto estranea tanto sotto il profilo contrattuale quanto sotto quello operativo”.

- “Alla luce di quanto sopra, si ribadisce che TIM non ha alcun titolo né coinvolgimento nella presente controversia e che non può essere avanzata nei suoi confronti alcuna pretesa, nemmeno in via indiretta o sussidiaria. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all’adito organo di riconoscere l’assoluta estraneità di TIM S.p.A. alla vicenda oggetto della presente controversia, nonché l’assenza di qualsivoglia responsabilità in capo alla medesima società in ordine alla mancata esecuzione del trasloco richiesto dall’istante, atteso che ogni profilo della vicenda risulta riconducibile esclusivamente al diverso operatore Windtre, unico soggetto che ha ricevuto e gestito la relativa richiesta”.

L’operatore ha concluso chiedendo di “riconoscere e dichiarare l’assoluta estraneità di TIM ai fatti oggetto della controversia e l’assenza di qualsiasi responsabilità in merito al mancato trasloco della linea dell’istante”.

4. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando in via preliminare che:

- “non ha mai richiesto un risarcimento del danno, bensì ha formulato unicamente richieste di indennizzo, la cui valutazione spetta, come noto, all’Ill.mo Corecom”.

- “Pertanto, l’eccezione sollevata deve essere rigettata, e si deve procedere all’esame del merito della controversia”.

- Ha eccepito “l’inammissibilità dell’utilizzo delle schermate prodotte dalla controparte, in quanto documenti unilaterali non verificabili, non condivisi, né acquisiti nel rispetto del principio del contraddittorio, con conseguente violazione del diritto di difesa della parte istante. Si chiede, pertanto, che non se ne faccia uso né nella fase istruttoria né nella decisione sul merito”.

- Quindi ha precisato che “il petitum del presente procedimento concerne esclusivamente il mancato trasloco della linea fissa n. 05598xxxx, comprensiva dei servizi voce e dati,

dal precedente indirizzo sito in via xxx, al nuovo indirizzo in via xxx, con conseguente richiesta degli indennizzi specificamente indicati nella "Richiesta adozione GU14" presentata dalla parte istante in data 07/04/2025 (a cui parte istante rimanda integralmente)".

- Al riguardo, l'istante ha dichiarato che "l'interesse primario dell'istante è sempre stato quello di ottenere il trasloco della linea telefonica con conservazione del medesimo numero".

- "Nel corso del procedimento GU5/745422/2025, parte istante ha evidenziato in modo puntuale, analitico e documentato le numerose incongruenze e carenze imputabili alla condotta della convenuta Windtre, che hanno impedito al Consumatore di comprendere le reali ragioni del mancato/ritardato trasloco dell'utenza, generando in lui un legittimo affidamento circa l'esito positivo della procedura".

- L'istante ha poi rappresentato che dal correlato GU5/745422/2025 "emerge la mancata diligenza adottata dall'operatore, la mancata comunicazione di motivi ostativi chiari e riscontrabili, la mancata prospettazione di soluzioni chiare".

- Analogamente, anche nel GU5 727100/2025 collegato al procedimento UG 727098/2025, l'istante ha rilevato che "WindTre non ha mai comunicato in maniera specifica e dettagliata all'istante quali fossero gli impedimenti tecnici ostativi alla richiesta di trasloco della numerazione 05598xxxx e dei servizi voce e dati, né tantomeno ha chiarito con precisione a chi fossero attribuibili tali impedimenti. Le comunicazioni rese dall'operatore si sono sempre limitate a formule generiche quali "impossibilità tecnica", prive di qualsiasi supporto documentale, tecnico o procedurale, idoneo a dimostrarne l'effettività – cosa che, fra gli altri, ha portato l'adozione del GU5/745422. Tale assenza di trasparenza e documentazione oggettiva non solo contrasta con i doveri di correttezza e buona fede nella gestione contrattuale, ma impedisce una piena verifica della fondatezza delle dichiarazioni rese, rendendo di fatto inaccessibile la verità tecnica dei fatti all'utente".

- "WindTre ha inizialmente dichiarato che l'ordine risultasse semplicemente accodato a TIM (...), omettendo ogni riferimento alla reale titolarità dell'infrastruttura. Solo in un secondo momento (memoria del 15/04/2025) – e solo a seguito delle nostre controdeduzioni – l'operatore ha rettificato parzialmente la propria versione, indicando che l'ordine era in realtà accodato a TIM/FiberCop (... I due sono soggetti diversi). Tale comportamento evidenzia una grave carenza di diligenza e trasparenza informativa, oltre a una gestione approssimativa e contraddittoria dei fatti, in evidente violazione dei principi di correttezza nella relazione contrattuale. Da ultimo, si evidenzia che WindTre ha sempre fatto intendere che l'ordine in accodamento a TIM (poi Tim/FiberCop) riguardasse il trasloco (vedasi le memorie dell'11/04/25, 15/04/25, 17/04/25, 23/04/25, 28/04/25, 30/04/25, 06/05/25 e 09/05/25), che – lo si ricorda – rappresenta l'unico oggetto del presente procedimento".

- "Tuttavia, solo in data 13/05/2025, WindTre ha improvvisamente dichiarato che, a suo avviso, l'ordine in accodamento non si riferirebbe al trasloco, bensì al nuovo contratto

(164780661xxxx) – stipulato dal cliente a causa del mancato trasloco, unico oggetto del presente procedimento. Una simile affermazione, oltre a risultare del tutto tardiva, appare contraddittoria e incomprensibile, poiché mai prima d’ora era stata comunicata in modo esplicito. In assenza di dichiarazione esplicita da parte di Windtre l’ordine in “accodamento” non poteva che essere quello relativo al trasloco (come era possibile immaginare che non fosse l’ordine del trasloco?). Se – come sostenuto da WindTre – l’ordine accodato non riguardava affatto il trasloco, era onere dell’operatore chiarirlo sin dall’inizio, e non attendere che fosse il consumatore, o l’associazione che lo rappresenta, a sollecitare ripetutamente chiarimenti, per poi ottenere tale spiegazione solo in data 13/05/2025. In aggiunta, WindTre ha tentato di scaricare la responsabilità sull’utente, insinuando ripetutamente – in modo del tutto fuorviante – che la prosecuzione della pratica dipendesse da una sua presunta inerzia, come se spettasse all’istante compiere ulteriori azioni per ottenere quanto richiesto. Per settimane, infatti, l’operatore ha continuato a ripetere, alla fine delle proprie memorie, che “non restava che attendere la volontà del cliente”, lasciando intendere che fosse il Consumatore a dover ancora attivarsi. Ma la realtà è esattamente opposta: l’utente aveva già provveduto da tempo, in data 04/02/2025, ad attivare un nuovo contratto – su indicazione della stessa WindTre – adempiendo così a ogni richiesta di Windtre (seppur non supportata ad oggi ancora da prova documentale). Eppure, solo successivamente, il 13/05/25, WindTre ha ammesso che l’ordine accodato si riferiva proprio a quel nuovo contratto già stipulato, che nulla ha a che vedere col presente procedimento in quanto il petitum di questo è il mancato trasloco della linea 05598xxxx (voce + dati). Non solo: in tale memoria scompare per la prima volta ogni riferimento alla “volontà del cliente”, dimostrando che quella formula era infondata e usata solo per spostare ingiustamente la responsabilità sull’istante”.

- La parte istante ha poi contestato “la valenza probatoria delle schermate certificate del sistema di Customer Relationship Management (CRM) e dei carteggi interni ai gruppi operativi, prodotti unilateralmente dalla parte convenuta a sostegno delle proprie argomentazioni. Tali allegazioni, provenienti esclusivamente da fonti unilaterali e interamente nella disponibilità della controparte, non possono essere considerate prove attendibili, né possono ritenersi idonee a dimostrare quanto affermato. Difetta, infatti, ogni garanzia circa la genuinità, la datazione e l’integrità dei suddetti documenti, non essendo possibile verificare se gli stessi siano stati redatti successivamente ai fatti oggetto di controversia, né se abbiano subito alterazioni o manipolazioni nel corso del tempo, né tantomeno se si riferiscano all’unico oggetto del procedimento (ritardo nel trasloco della linea fissa – voce e dati). Pertanto, ritenendosi contestate tutte le allegazioni queste, ex art. 2712 c.c., non possono acquisire alcuna valenza probatoria (cfr. delibera n. 2 – GU14/81140/2019 Corecom Campania)”.

- “In nessuna memoria del GU5/745422/2025, Windtre, aveva parlato di portabilità verso altro OLO, ma solo verso Windtre”

- “In merito agli allegati (Carta dei Servizi e Condizioni Generali di Contratto) si contestano integralmente perché riferite, in ordine, agli anni che seguono: Ottobre 2023 e Giugno 2023 (come riportato negli stessi allegati in fondo alle pagine) [e] comunque, non si dà prova che le Condizioni Generali del Contratto siano state poste a conoscenza

del Consumatore”.

- L'istante ha poi contestato all'operatore di non averlo informato “in tempi ragionevoli” della necessità di inviare un certificato di residenza utile per dare corso alla richiesta di trasloco e della “genericità dell'asserita impossibilità” di dare seguito al trasloco. Al riguardo, l'istante ha rappresentato che la condotta di Wind Tre ha ingenerato un “legittimo affidamento” sul buon esito del trasloco richiedendo all'istante l’“invio modulo”.

Parte istante ha poi contestato:

- “che in data 24/12/2024 sia stata presentata una “nuova richiesta di trasloco”. In realtà, quanto avvenuto in quella data con l'invio della PEC da parte dell'istante (cfr. allegato 4 delle Richieste GU14) è esclusivamente l'invio del modulo trasloco così come sollecitato da Windtre. Tale invio non avrebbe dovuto comportare alcun disagio, essendo l'indirizzo già correttamente indicato. Pertanto, l'istante si limitava a adempiere alla richiesta di invio del modulo dimostrando, ancora, la sua totale buona fede a differenza della mancata diligenza dell'operatore il quale continuava a creare e ad alimentare un legittimo affidamento”;

- di essere “stato contattato in data 24/12/2024 e informato dell'impossibilità del trasloco. Tale circostanza non risulta adeguatamente provata, appare generica e, nelle precedenti PEC, non vi è alcun riferimento specifico e dettagliato circa le ragioni dell'impossibilità di mantenere lo stesso numero e che Windtre abbia prospettato soluzioni comprensibili (anche dal punto di vista delle conseguenze economiche) al Consumatore. Ben avrebbe potuto Windtre inviare una PEC o una lettera dettagliata contenente tali informazioni, soprattutto considerato che nelle PEC inviate all'istante e depositate nel GU14 — non contestate da Windtre e quindi pacificamente accettate — non vi è traccia alcuna di una giustificazione specifica circa l'impossibilità di mantenere il medesimo numero e di soluzioni”;

- di essere stato informato della possibilità di “un ulteriore tentativo di azione tecnico- commerciale; infatti, nessun documento lo dimostra. Windtre avrebbe ben potuto chiarire ciò nelle PEC inviate, le quali invece risultano tutte generiche. Pertanto, l'istante non ha rifiutato alcuna proposta, poiché non è provato che tale “tentativo” gli sia mai stato effettivamente comunicato. È vero che l'istante ha ricevuto una PEC da Windtre in data 02.01.2025, ma ciò non dimostra in alcun modo che siano state prospettate soluzioni alternative, se non una generica reiterazione dell'impossibilità di mantenere l'attuale numero di telefono, senza fornire alcuna motivazione concreta o adeguata spiegazione circa i motivi ostativi (cfr. DELIBERA N. 43/2023 CORECOM PIEMONTE). Si contesta, altresì, la telefonata asseritamente intercorsa (come da PEC del 02.01.2025), di cui non si ha riscontro concreto — (perché dalle PEC non vi è traccia di una risposta ben argomentata?)”.

- “Risulta priva di qualsivoglia prova documentale anche la memoria depositata da Windtre in data 23.05.2025. L'operatore, infatti, non ha fornito evidenza di essersi attivato con la necessaria diligenza, né tantomeno ha dimostrato di aver

intrapreso iniziative concrete nei confronti dell'asserito soggetto responsabile, né risulta indicato quando tali eventuali azioni sarebbero state poste in essere. In assenza di tali elementi, non può ritenersi fondata né attendibile la mera allegazione dell'impossibilità tecnica addotta da Windtre”.

- “La modalità con cui è stato effettuato il nuovo ordine da parte della convenuta, in quanto privo di trasparenza, effettuato senza il previo accertamento – né la dimostrazione – dell'effettiva impossibilità di procedere con il trasloco della linea già in essere. Tale condotta, priva di motivazioni documentate e non preceduta da un'adeguata informazione nei confronti del Consumatore, integra una pratica commerciale scorretta e aggressiva, in violazione degli obblighi di correttezza, buona fede e trasparenza previsti dal Codice del Consumo. L'utente è stato dunque indotto a stipulare un nuovo contratto senza che fossero chiarite né le ragioni né le conseguenze economiche e giuridiche di tale scelta, configurando così una condotta lesiva dei suoi diritti”.

- “L'istante ha sempre manifestato il proprio interesse a ottenere il trasloco della linea, come comprovato dalla raccomandata inviata in data 08/10/2024. Il nuovo ordine, che peraltro non rientra nel petitum del presente procedimento, non fa altro che confermare la responsabilità della convenuta Windtre, la quale – dopo aver creato un legittimo affidamento con la richiesta del modulo e aver addotto una generica e mai documentata impossibilità tecnica – ha imposto una nuova attivazione come presunta “soluzione”, nel chiaro intento di sottrarsi alle proprie responsabilità contrattuali, sfruttando la propria posizione di parte forte del rapporto”;

- “non ha mai rifiutato il trasloco richiesto l'08/10/2024, bensì ha costantemente reiterato tale richiesta, anche attraverso l'apertura di più procedimenti GU5, a conferma della propria volontà e dell'interesse a mantenere il numero già in uso e il contratto”. Ulteriore dimostrazione dell'interesse del Consumatore al trasloco richiesto l'08/10/2024 si rinviene negli allegati 7 e 8 depositati con le richieste GU14, nei quali si dà conto delle PEC inviate da Windtre (pacifiche perché non contestate) in cui si fa espresso riferimento al trasloco del numero 05598xxxx, con indicazione di una prevista data di risoluzione al 10/03/2025. Tali elementi smentiscono in modo inequivocabile qualsiasi ipotesi di rinuncia da parte del Consumatore, come ulteriormente confermato dalle successive comunicazioni PEC inviate dall'istante. Tali comunicazioni, che alleghiamo alla presente (in quanto omesse dalla convenuta Windtre), dimostrano il perdurare di un legittimo affidamento e l'interesse concretamente manifestato dall'istante a ottenere il trasloco della linea (DOC.1)”

- “L'attivazione del nuovo ordine, pertanto, non è frutto di una libera scelta consapevole del cliente, il nuovo contratto con WindTre è avvenuto sotto la pressione di quest'ultima facendo apparire tale “scelta” come unica soluzione possibile, configurando una pratica commerciale aggressiva ai sensi dell'articolo 33 del Codice del Consumo. Tale comportamento ha limitato la libertà di scelta del consumatore e ne ha alterato il comportamento economico, rendendo la volontà

manifestata nel contratto viziata da coercizione. Di conseguenza, il contratto così sottoscritto non può essere considerato una rinuncia valida e consapevole al diritto di trasloco originariamente richiesto – considerate le continue omissioni della convenuta”.

- L'istante ha quindi contestato le schermate prodotte da Wind Tre in quanto tardive, inconferenti rispetto alla vicenda e prive di valore probatorio perché documento interno e non verificabile.
- Parte istante ha altresì contestato le deduzioni dell'operatore circa le cause di forza maggiore addotte a sostegno della mancata/ritardata attivazione del nuovo contratto in quanto *“il petitum dell'istanza riguarda esclusivamente il mancato trasloco del numero fisso 05598xxxx”* e che *“la pretesa esimente della causa di forza maggiore non trova applicazione nel presente caso, in quanto non risulta collegata al petitum del presente procedimento”.*
- *“In sintesi, l'istante evidenzia che è impossibile, allo stato degli atti, accertare se e quando l'operatore si sia effettivamente attivato per dare corso al trasloco richiesto, né risulta comprovato se sia stato richiesto l'intervento di soggetti terzi ausiliari (quali tecnici o gestori d'accesso) e, in caso affermativo, se questi abbiano effettivamente dichiarato l'impossibilità dell'operazione”.*
- L'istante ha evidenziato che il sito web dell'operatore riporta 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”* e sul punto ha dedotto che stante la mancata prova *“circa la necessità di interventi tecnici specifici e documentati in relazione al trasloco richiesto il 08/10/2024 (mai allegati in alcun atto difensivo), deve ritenersi applicabile il termine massimo ordinario di 30 giorni dalla data di presa in carico della richiesta, entro cui l'operatore avrebbe dovuto completare il trasloco (così come peraltro richiesto dall'istante già nelle Richieste GU14).*
- *“Infine, si osserva che il riconoscimento dell'importo di soli 100 €, riferito alla “mancata o tardiva risposta al reclamo dell'11/10/2024”, è del tutto irrilevante rispetto al petitum. L'istante, infatti, non ha richiesto indennizzi per tale specifica violazione, bensì per fatti ben più gravi e autonomi, quali il mancato trasloco del numero fisso (voce e dati), l'assenza di comunicazioni puntuali sui motivi ostativi e oneri informativi, e l'impossibilità di usufruire del servizio per un lungo periodo, tutte circostanze mai provate da Windtre. Sebbene l'operatore abbia inviato una risposta formale al reclamo, si evidenzia che tale riscontro è stato del tutto generico, privo di motivazioni concrete e inidoneo a soddisfare gli obblighi di cui all'art. 8 della delibera AGCOM 179/03/CSP (“non rispondente ai requisiti dell'adeguata motivazione e dell'indicazione degli accertamenti compiuti [...] che devono contraddistinguere il rigetto di un reclamo”.*
- L'istante ha dichiarato che *“TIM S.P.A. non ha alcuna responsabilità”* e che tale circostanza, *“rappresenta un ulteriore indice della carenza di comunicazione,*

dell'inadempimento degli obblighi informativi da parte di Windtre e della mancanza di diligenza nella gestione della pratica. Sul piano procedurale, ciò ha determinato una lesione del diritto di difesa dell'istante, costretto a rispondere a ricostruzioni infondate e contraddittorie”.

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva quanto segue:

- Si ritiene di accogliere l'eccezione dell'operatore Tim circa la sua *“estraneità (...) rispetto alla vicenda in oggetto”* atteso che la *res controversa* è relativa alla richiesta di trasloco dell'utenza *de qua* contrattualizzata con Wind Tre *“al quale competeva la gestione della relativa procedura, inclusa l'eventuale trasmissione degli ordini tecnici al gestore di rete. È pacifico, e confermato anche nel corso dell'istruttoria, che TIM non ha mai ricevuto da Windtre alcun ordine tecnico di lavorazione relativo alla linea dell'istante. Inoltre, si evidenzia che il Sig. Cavaliere non è più cliente TIM dal 31 gennaio 2024, avendo effettuato la migrazione verso altro operatore e di conseguenza, la gestione del trasloco della linea non rientra né nelle competenze né nelle responsabilità di TIM”*. Quindi alcuna responsabilità è da ravvisarsi nei confronti di Tim in merito al mancato trasloco della linea dell'utente e l'istanza nei confronti di Tim è rigettata.
- Con riferimento alle domande *sub i)* *“effettuare il trasloco della linea 05598xxxx (servizi voce e dati) nel minor tempo possibile”* e *sub vi)* *“in subordine “ordinare a Windtre di effettuare il trasloco dei servizi voce e dati”* in quanto afferenti ad un obbligo di *facere*, si dichiara l'incompetenza di questo Corecom, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.
- con riferimento alla domanda *sub vi)*, per la parte volta ad ottenere *“tutti gli indennizzi che questo Corecom riterrà opportuni”* e in relazione all'eccezione di Wind Tre relativa all'*“inammissibilità/improcedibilità della presente istanza di definizione limitatamente alla quantificazione di rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.000,00, avanzate dall'istante, poiché hanno la connotazione di una richiesta di risarcimento del danno e di disagi che non rientra nell'ambito di applicazione dell'Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii., esulando così dalla competenza dell'Autorità adita”* si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che tale

richiesta in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina e ricondotta agli ambiti di competenza di questa Autorità.

Tutto ciò premesso, si rendono necessarie alcune precisazioni in merito alla *res controversa* che s'incentra sul mancato trasloco dell'utenza n. 055 98xxxx, da via xxx, a via xxx, richiesto dall'utente con raccomandata A/R (ricevuta dall'operatore in data 10 ottobre 2024). Dagli atti del procedimento risulta, altresì, che l'utente abbia aderito, “*in data 04/02/2025, ad (...) un nuovo contratto – su indicazione della stessa WindTre*”.

Ne consegue che sarà oggetto della presente disamina il lamentato mancato trasloco, come sopra evidenziato. Viceversa l'odierno procedimento non potrà avere ad oggetto le vicende che hanno interessato la richiesta di attivazione del 4 febbraio 2025 di un nuovo contratto (*n. ordine 164780661xxxx*), trattandosi di questione non sottoposta al prodromico tentativo di conciliazione introdotto in data 15 gennaio 2025. Parimenti non può essere oggetto del presente procedimento la questione sollevata dall'istante nelle proprie note di replica circa la volontà di mantenimento della titolarità del proprio numero “storico” alla luce delle vicende collegate alla sottoscrizione del nuovo contratto.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere 43/23/CIR; 127/22/CONS 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) oltre che del Corecom Toscana (*ex multis*, Delibera n. 130/2021), ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Va da sé che sulle predette doglianze, la cui disamina è inammissibile in questa sede, potrà essere riproposta nuova istanza di conciliazione.

Pertanto la presente disamina avrà per oggetto il mancato trasloco e la correlata richiesta di storno/rimborso della fatturazione emessa.

Nel merito

Sul mancato trasloco

L'istante lamenta il mancato trasloco dell'utenza n. 055 98xxxx e di non avere avuto chiare informazioni circa la sua infattibilità.

Di contro l'operatore ha eccepito di avere comunicato all'utente l'impossibilità tecnica di effettuare il trasloco richiesto.

Preliminarmente si osserva che, a livello tecnico, il trasloco dell'utenza è la procedura che permette di spostare il servizio telefonico da un indirizzo a un altro, mantenendo lo stesso numero di telefono.

Nel caso che ci occupa agli atti risulta che l'istante ha inviato all'operatore Wind Tre, in data 8 ottobre 2024 tramite raccomandata A/R ricevuta dall'operatore in data 10

ottobre 2024, apposito modulo per chiedere il trasloco dell'utenza n. 05598xxxx da via xxx a via xxx.

Dalla documentazione prodotta dalle parti e nello specifico dalle condizioni generali di contratto Wind Tre e dal modulo inviato dall'istante all'operatore con la richiesta di trasloco emerge che *“la data indicata per il trasloco non può essere garantita da WINDTRE. 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”*.

Sul punto, per quanto concerne il lamentato mancato trasloco, si richiama in generale, 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 a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

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, l'utente rappresenta di avere avuto informazioni non chiare rispetto alle difficoltà incontrate dall'operatore per effettuare il trasloco e di avere avuto un *“legittimo affidamento”* sulla soluzione positiva di detta operazione.

L'operatore ha allegato uno screen shot estratto dai propri sistemi aziendali riportante il contatto telefonico con l'utente al quale chiedeva l'inoltro del certificato di residenza. Al riguardo si rappresenta che detta schermata non ha valore probatorio a fronte della contestazione dell'utente sul punto (cfr. sentenza Tar Lazio n. 52021/2021).

Ciò che emerge agli atti è che in data 17 dicembre 2024, l'operatore ha comunicato all'utente la necessità di invio di un nuovo modulo di trasloco, inviato dall'istante in pari data.

L'operatore ha poi dedotto di avere comunicato all'utente l'infattibilità della richiesta di trasloco e di avere proposto all'utente di attivare una nuova utenza *“per poi tentare come sopra descritto una portabilità interna, ossia una sovrascrittura del n. 05598xxxx sul numero nuovo che veniva attivato”*.

Al riguardo si rappresenta che l'istante in sede di replica ha riferito che *“in data 04/02/2025, [aveva provveduto] ad attivare un nuovo contratto”*.

In base a quanto sottoscritto dall'istante nel modulo di trasloco e conformemente alle condizioni di contratto, il trasloco avrebbe dovuto essere effettuato dal trentesimo giorno successivo alla ricezione della richiesta (10 ottobre 2024); solo laddove si fossero verificati “necessari interventi tecnici”, entro 90 giorni ovvero entro la data dell'8 gennaio 2025.

In via generale, deve rilevarsi che, in caso di ritardato/mancato trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, 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 siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Nel caso di specie, l'operatore non ha dimostrato di essersi diligentemente attivato per il completamento del trasloco dei servizi sull'utenza.

Wind Tre, infatti, non ha provato di aver 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.

Quindi, l'operatore non ha dimostrato di aver adottato tutte le misure necessarie per eseguire il trasloco nei tempi previsti dal contratto oppure di aver subito un ritardo causato da circostanze indipendenti dalla propria volontà o da problemi tecnici che avrebbero portato a completare la procedura entro un tempo superiore a 30 giorni.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Wind Tre 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 alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:

- *“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”;*
- *“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”.*

Ai fini dell’erogazione dell’indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 10 novembre 2024, decurtati i 30 giorni previsti per il trasloco, e il *dies ad quem* nel giorno in data 22 gennaio 2025, data in cui veniva emesso provvedimento di rigetto per dichiarata impossibilità tecnica ad effettuare il trasloco. Al riguardo si precisa che nell’ambito della procedura GU5/727100/2025 la società Wind Tre aveva comunicato *“che l’unica soluzione lato WindTre è di attivare una nuova linea nella nuova sede e cessare la vecchia numerazione nella vecchia sede.”*

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub ii)* volta ad ottenere *“un indennizzo per il ritardo nel trasloco dei due servizi voce e dati”*, l’indennizzo da riconoscere all’utente è pari all’importo complessivo di euro 1.095,00 (mille e novantacinque/00) computato secondo il parametro di euro 7,5 *pro die* per 73 giorni di mancato trasloco dell’utenza n. 055 98xxx per ciascuno dei servizi non accessori (voce e accesso ad internet).

Viceversa si precisa che la doglianza *sub iii)*, d’indennizzo per la carenza degli oneri informativi relativi al trasloco non può essere accolta, atteso che un accoglimento di tale richiesta rappresenterebbe una duplicazione di indennizzi in favore dell’istante, avendo lo stesso già ricevuto il suo ristoro in ragione del mancato assolvimento degli oneri informativi nella procedura di trasloco.

Inoltre può essere parzialmente accolta la domanda *sub iv)* di storno/rimborso della fatturazione emessa *“dall’11 ottobre 2024”* nei termini di seguito indicati

Parte istante ha contestato la fatturazione emessa in ragione della propria richiesta di trasloco dell’utenza per trasferimento ad un nuovo indirizzo.

Nel caso di specie non risulta che la società Wind Tre abbia comunicato tempestivamente, almeno entro il trentesimo giorno previsto, gli impedimenti incontrati tali che potessero giustificare il ritardo nella procedura, in modo da poter mettere in condizione l’utente di scegliere se mantenere i servizi attivi nell’indirizzo precedente.

D’altra parte occorre anche considerare la circostanza che Wind Tre non ha provato che l’utente abbia effettivamente fruito dei suddetti servizi presso la vecchia sede, non allegando idonea documentazione – tabulati del traffico e registrazione degli accessi alla rete internet – l’utilizzo dei servizi stessi.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 055 98xxxx per il periodo successivo alla data del 10 novembre 2024 (trascorsi i 30 giorni previsti per il trasloco e/o per la comunicazione dei motivi ostativi alla sua eseguibilità), fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già emesse dall'operatore a tal fine dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulle spese procedurali.

La domanda dell'istante *sub v)* volta ad ottenere *“un indennizzo di €200,00 per le spese processuali, considerando che l'istante ha dovuto rivolgersi a un'associazione per tutelarsi, e che tale servizio prevede una quota di iscrizione per accedere ai suoi servizi, oltre agli oneri eventualmente sostenuti per le altre azioni legali intraprese”* non è meritevole di accoglimento atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del Regolamento).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
2. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)
3. La società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma euro 1.095,00 (mille e novantacinque/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, a titolo d'indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza n. 055 98xxxx per ciascuno dei servizi non accessori (voce e accesso ad internet).
4. La società Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) degli

importi fatturati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 055 98xxxx successivamente al 10 novembre 2024, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito eventualmente già emesse dall'operatore a tal fine. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 23 luglio 2025

Il Presidente
Marco Meacci

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