AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 61/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CLARISCIENCE /WIND TRE S.P.A. (GU14/804126/2026)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 ottobre 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*";

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*";

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

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

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

VISTA l'istanza dell'utente CLARISCIENCE del 14/01/2026, trasferita per competenza ad Agcom in data del 5 giugno 2026;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 0497449xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. «*nel trasferire la sede operativa di Xxxxxx da via Xxxxxxxx, 139, a Largo Xxxxxx, 1, Clariscience ha cambiato operatore da Fastweb s.p.a. a Wind Tre s.p.a. chiedendo la migrazione di tre numeri di telefono fisso*», ovvero n. 0497443xxx, n. 0497443xxx e n. 0497443xxx, tuttavia solo il n. 0497443xxx è passato in Wind Tre S.p.A., mentre per gli altri due la procedura di passaggio non è stata espletata;

b. «*nonostante i numerosi, ripetuti solleciti e reclami a partire dal 4.5.2022, la mancata migrazione di due numeri non è mai stata risolta*»;

c. «*soltanto con memoria del 14.6.2023 nella successiva definizione n. 603261 Wind Tre s.p.a. ha detto che "*Per le due numerazioni 0497443xxx, 0497443xxx il sistema restituiva un errore (KO di semantica)*" e di aver "*prontamente*" edotto l'utente di tale "*impedimento tecnico*", con la conseguenza che "*l'utente era quindi al corrente dell'accaduto*". La prova di tale informativa sarebbe costituita – a detta di Wind Tre s.p.a. - dall'oggetto della comunicazione di Clariscience del 4.5.2023 "*Id clt 593634xxx reclamo mancata attivazione servizio NP case 809453xxx in errore VULA.w505470xxx*". Mai in precedenza Wind Tre s.p.a. ha fatto presente che l'errore occorso era irrisolvibile*»;

d. l'utente ha poi rappresentato che «*nel riportarsi alle memorie formulate nella definizione n. 603xxx, qui depositate, si evidenzia che Clariscience ha presentato reclami a partire dal 4.5.2022 e che sempre Wind Tre s.p.a. ha preso tempo, chiedendo rinvii pure nella conciliazione, senza mai aver informato circa l'impedimento tecnico, ma anzi adducendo motivazioni ingiustificate e indimostrate e scaricando la colpa sull'operatore Donating Fastweb s.p.a.*»;

e. la ricorrente ha infine richiamato la delibera n. 49/23/CIR del 20.12.2023 con cui è stato deciso il procedimento GU14/603261/2023 (Definizione della controversia Clariscience/Fastweb S.p.a./Wind Tre S.p.a.), precisando che «*le condotte qui addebitate a Wind Tre s.p.a. sono emerse soltanto con la delibera Agcom n. 49/23/CIR del 20.12.2023 nella definizione n. 603xxx e pertanto non è stato possibile farle oggetto di quella decisione*»;

f. in replica alle memorie dell'operatore, l'istante ha respinto l'eccezione di improcedibilità per *ne bis in idem* adducendo che «*soltanto dalle difese svolte da Wind Tre s.p.a. in sede di definizione, è emerso che il ritardo dipendeva da un impedimento tecnico definitivo che rende impossibile la migrazione, conosciuto sin da subito dal medesimo operatore*», quindi il procedimento in discussione verte su un oggetto diverso dal GU14/603261/2023 in quanto attiene alla «*violazione degli obblighi informativi e fornitura di informazioni non veritiere (perché il gestore, pur sapendo dell'impedimento definitivo, aveva continuato a "prendere tempo" promettendo una soluzione)*» e «*la violazione degli obblighi informativi ora contestata integra una lesione autonoma del diritto dell'utente ad una scelta consapevole tra le diverse opzioni disponibili (ad es. mantenere il contratto con*

la stessa numerazione, cambiare numerazione a diverse condizioni contrattuali, rivolgersi ad altro operatore con diversa infrastruttura, ecc.). Questa lesione genera un danno indennizzabile distinto rispetto a quello da ritardo tecnico, come era lamentato nella precedente conciliazione. Pertanto, anche se il primo procedimento ha già affrontato il profilo del ritardo, resta aperta la possibilità ora avanzata di chiedere un indennizzo specifico per il danno da disinformazione prolungata»;

g. l'istante ha in definitiva sottolineato la diversità sussistente tra il *petitum* del procedimento GU14/603261/2023 e quello del procedimento in esame: «*nel primo procedimento il* petitum *principale era il riconoscimento degli indennizzi regolatori per disservizi di migrazione per i due numeri 0497443xxx e 0497443xxx. Nel presente procedimento, invece, il* petitum *è costituito dalla richiesta di indennizzo (e di tutti gli indennizzi applicabili) per "*mancanza di informazione per lungo tempo riguardo all'impedimento tecnico ostativo alla portabilità*", "*affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi*". Clariscience non chiede nuovamente gli indennizzi per disservizi di portabilità già riconosciuti con la suddetta delibera n. 49/23/CIR; chiede, invece, un ristoro specifico per il pregiudizio derivante dalla condotta informativa di Wind Tre*», atteso che «*il bene della vita perseguito è dunque diverso: nel primo caso, il ristoro dei disservizi tecnici; nel secondo, la tutela del diritto ad una informazione corretta, completa e tempestiva, e il ristoro del danno da disinformazione prolungata*»;

h. con riguardo alla *causa petendi,* Clariscience ha poi evidenziato che nel procedimento GU14/603261/2023 «*la* causa petendi *era rappresentata dalla mancata portabilità di due numeri fissi*», mentre nel presente procedimento «*è invece costituita dalla condotta omissiva e ingannevole di Wind Tre nella gestione informativa della vicenda*».

i. infine, l'istante ha concluso che comunque l'operatore, nelle proprie difese, non smentisce il mancato assolvimento ai propri oneri informativi**.**

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

i. la corresponsione di un indennizzo «*calcolato su tre linee di utenza affari, a fronte della mancanza di informazione per lungo tempo riguardo all'impedimento tecnico ostativo alla portabilità o comunque per le affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi*» quantificato nella misura di euro 27.000,00;

ii. «*che vengano determinati tutti gli indennizzi applicabili*».

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che «*in data 25/02/2022 veniva attivato, su richiesta della società istante, il contratto n. 1553293304xxx relativo a n. 20 sim con piano tariffario Super Unlimited, e n. 4 nuove utenze fisse aventi numerazione 0492276xxx, 0492276xxx, 0492276xxx e 0492276xxx e un accesso dati in Fibra Vula. In data 08/04/2022 la società istante richiedeva la portabilità delle numerazioni fisse 0497443xxx, 0497443xxx e 0497443xxx, nello scenario WindTre* OLO Recipient_ *Fastweb* OLO Donating *da sovrascrivere rispettivamente ai numeri nativi Wind Tre precedentemente attivati n. 0492276xxx, n. 0492276xxx e n. 0492276xxx, la quale si completava unicamente per il numero 0497443xxx*».

In via preliminare, l'operatore ha eccepito l'improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza di definizione, in virtù del principio del *ne bis in idem*, stante il precedente GU14/603261/2023 definito con delibera n. 49/23/CIR del 28/12/2023, cui è stata data pronta esecuzione. In particolare, Wind Tre S.p.A. ha rilevato che «*entrambi i procedimenti, difatti, hanno a fondamento della domanda le stesse identiche i) circostanze di fatto, ii) i medesimi accadimenti (iii) nonché le medesime richieste. In particolare, codesto operatore intende richiamare l'attenzione sul disposto sopra richiamato secondo il quale il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stato già esperito un tentativo di conciliazione e definizione, conclusosi con un verbale di mancato accordo, e con la conseguente emissione da parte dell'AGCOM della Delibera n. 49/23/CIR nella quale venivano accolte in parte le richieste dell'istante*».

Atteso dunque che «*successivamente alla Definizione della Controversia del 28/12/2023 definita dall' AGCOM con la Delibera n. 49/23/CIR, non risulta pervenuto alla convenuta nessun ulteriore reclamo al servizio clienti, tramite PEC o raccomandata avente ad oggetto il presente contenzioso*» e che «*il contratto n. 1553293304xxx risulta tutt'oggi attivo sui sistemi e sulla rete WindTre sia per la parte fissa, di accesso dati che per la parte mobile e correttamente utilizzato dalla società istante con regolare pagamento delle fatture*», la Società ha chiesto «*che la nuova istanza venga dichiarata inammissibile e che venga rigettata nel merito, poiché priva di interesse attuale e meramente ripetitiva rispetto alla controversia già definita*».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente giova precisare che i fatti posti a fondamento del procedimento GU14/603261/2023, deciso con delibera n. 49/23/CIR, sono i medesimi posti a fondamento del presente procedimento, ovvero disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, fattispecie presidiata dall'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Nel merito si osserva che il provvedimento decisorio sopra richiamato ha tenuto espressamente in considerazione la condotta dell'operatore Wind Tre S.p.A. sotto il profilo del mancato assolvimento degli oneri informativi di competenza, quale presupposto del riconoscimento a favore dell'utente dell'indennizzo di cui sopra. Si evidenzia, altresì, che nell'ambito del procedimento GU14/603261/2023 l'istante ha chiesto, genericamente, l'indennizzo per il disservizio patito, da intendersi necessariamente riferito anche alla violazione degli oneri informativi di competenza, da parte di Wind Tre S.p.A., atteso che non sussiste alcuna distinzione, a livello regolamentare, tra indennizzo per omesso o ritardo nel passaggio della numerazione e indennizzo per omesso adempimento degli oneri informativi. Vero è, invece, che l'indennizzo previsto dall'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi* è dovuto qualora l'operatore non abbia posto in essere le attività tecniche di competenza, determinando l'omessa o la ritardata portabilità; ovvero qualora, in presenza di un inadempimento tecnico non dipendente dalla propria responsabilità, abbia omesso di darne tempestiva informativa al proprio cliente. Ciò detto, premesso che in questa sede l'espressione "*danno indennizzabile*", utilizzata dall'istante nelle repliche alle memorie dell'operatore,

risulta impropria, atteso che l'Autorità non ha competenza in materia di risarcimento del danno, si ritiene che la richiesta di indennizzo formulata dall'utente in relazione alla fattispecie di cui si discute abbia trovato adeguata soddisfazione in virtù del provvedimento n. 49/23/CIR e non si rinviene alcuna prescrizione regolamentare a supporto del riconoscimento di un ulteriore indennizzo per "*danno da disinformazione prolungata*", ovvero di qualsivoglia altro indennizzo.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente CLARISCIENCE nei confronti di Wind Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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

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

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

Roma, 7 ottobre 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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