

DELIBERA N. 58/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B.Z./IRPINIA NET-COM S.R.L./WIND TRE S.P.A.
(GU14/816953/2026)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 luglio 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente B.Z. del 26 febbraio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Irpinia Net-Com S.r.l. (di seguito "INC"), titolare dell'utenza fissa n. 0824833xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. l'istante ha richiesto la migrazione della linea in Wind Tre S.p.A. *"fornendo il codice di migrazione IRP08248336952xxx, regolarmente rilasciato dal gestore cedente in data 15/11 e successivamente confermato come corretto in data 22/12"*;
- b. tuttavia, *"il sistema Wind Tre continua a bloccare la procedura segnalando il codice come non valido, senza fornire alcuna motivazione tecnica documentata, pur in presenza di codice confermato dal gestore cedente"*;
- c. *"In data 28/12/2025 ho inviato formale reclamo e diffida a Wind Tre tramite PEC, rimasta priva di qualsiasi riscontro"*.

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

- i. l'immediato avvio della procedura di migrazione del numero;
- ii. *"la verifica tecnica del codice di migrazione IRP08248336952xxx"*;
- iii. *"il riconoscimento degli indennizzi previsti per il ritardo e il disservizio causati dalla mancata attivazione del servizio"*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Irpinia Net-Com S.r.l. ha rappresentato, preliminarmente, di aver provveduto a comunicare al cliente, in data 15 novembre 2025, il codice di migrazione (CdM) IRP08248336952xxx - confermato, poi, come corretto in data 22 dicembre 2025 - necessario per avviare la procedura di passaggio verso il gestore Wind Tre S.p.A.

L'operatore ha evidenziato che, a partire dalla data di comunicazione del CdM, la responsabilità di finalizzare il processo si è trasferita interamente in capo a Wind Tre S.p.A. Pertanto, se la portabilità non è andata a buon fine, ciò è dipeso da cause sconosciute a INC e che risiedono nella sfera di controllo del *recipient*.

In conclusione, avendo Irpinia Net-Com S.r.l. adempiuto a tutti gli obblighi su di essa gravanti in qualità di operatore *donating*, alcuna responsabilità può essere imputata alla Società. Per quanto rappresentato, il gestore ha chiesto il rigetto integrale di ogni pretesa avanzata nei propri confronti, in quanto del tutto infondata in fatto e in diritto.

L'operatore Wind Tre S.p.A. ha evidenziato, in via preliminare, che non sussiste alcuna proposta tra le parti formalizzata con un contratto e che alcuna numerazione fissa, riconducibile all'istante, risulta anagrafata sui propri sistemi certificati.

Wind Tre S.p.A. ha, poi, sottolineato nelle memorie in atti che *“in virtù della libertà contrattuale, non essendo obbligata WindTre ad offrire un servizio universale e data la pluralità dei competitors nel mercato delle telecomunicazioni, la stessa non era vincolata ad alcun obbligo di contrattualizzazione e/o fornitura del servizio”*.

Il gestore, ribadendo che alcun contratto è stato stipulato con la parte istante, ha rappresentato che in data 17 novembre 2025 è pervenuta una segnalazione da un punto vendita Wind Tre che rappresentava il mancato riconoscimento a sistema del codice di migrazione indicato dall'istante. L'operatore ha, dunque, chiesto di acquisire una fattura dell'attuale gestore dove fosse visibile il numero da migrare e il codice di migrazione, al fine di effettuare le verifiche del caso. La richiesta è stata reiterata in occasione della successiva segnalazione del punto vendita, pervenuta il 25 novembre 2025. In data 30 dicembre 2025 l'istante ha sollecitato, tramite PEC, l'inserimento dell'ordine di migrazione, tuttavia, la segnalazione è stata chiusa in quanto alcun contratto era stato sottoscritto dallo stesso. Di tanto è stato informato l'utente.

In data 16 gennaio 2026, l'istante ha depositato l'istanza di conciliazione UG/804864/2026. In pendenza della stessa, l'operatore ha verificato che alcun contratto era stato sottoscritto dall'istante, ragion per cui è stato siglato un verbale di mancato accordo il 26 febbraio 2026.

In merito, l'operatore ha precisato che il disservizio lamentato dall'utente non riguarda una mancata migrazione in quanto il tentativo dell'istante di attivare un contratto per la linea fissa non si è tramutato in una accettazione da parte di Wind Tre S.p.A.

Con riguardo, infine, alla comunicazione inviata tramite PEC il 30 dicembre 2025, trattandosi di un cliente non contrattualizzato, Wind Tre S.p.A. ha gestito la stessa con un contatto telefonico, come di prassi per un “Cliente *Prospect*”, ovvero “potenziale cliente” che non ha ancora contrattualizzato o acquistato, ma che ha mostrato interesse per i servizi e i prodotti di un'azienda.

In ogni caso, l'istante, in data 16 gennaio 2026, ha proposto la procedura conciliativa UG/804864/2026, prediligendo tale sede per il riscontro richiesto con la citata PEC.

Da ultimo, Wind Tre S.p.A. ha evidenziato che l'istante non ha subito alcun disservizio essendo sempre stato attivo con il gestore Irpinia Net-Com S.r.l.

Per quanto sopra rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Le domande di cui ai punti i. e ii., volte ad ottenere un *facere*, non possono trovare accoglimento in quanto esulano dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione dell'Autorità la quale, in questa sede, si limita a riconoscere rimborsi e/o corrispondere indennizzi all'utente, ove riscontri la fondatezza dell'istanza presentata.

In ogni caso si rileva, in via dirimente, che l'istante non prova quanto adduce a fondamento della propria richiesta di avvio della procedura di migrazione, ovvero sia la sussistenza di un vincolo giuridicamente rilevante tra le parti, tantomeno deposita il titolo contrattuale in virtù del quale la migrazione sarebbe dovuta avvenire.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. atteso che tra la medesima parte istante e l'operatore Wind Tre S.p.A., come sopra rappresentato, non risulta essersi mai perfezionato alcun rapporto contrattuale.

Può ritenersi, tenuto conto anche delle segnalazioni prodotte dall'operatore, che vi sia stato un mero tentativo di instaurazione di un rapporto contrattuale o un interessamento manifestato dall'istante rispetto alle offerte commerciali di Wind Tre S.p.A. Tuttavia, tale fase preliminare non si è mai tradotta nella conclusione di un contratto, non risultando agli atti né una proposta contrattuale validamente sottoscritta dall'istante né una correlata accettazione da parte dell'operatore, idonea a determinare la nascita di un vincolo giuridico tra le parti.

L'operatore ha, altresì, precisato che le segnalazioni provenienti dal punto vendita sono state aperte sotto l'anagrafica del medesimo punto vendita, non risultando l'istante censito, per la linea oggetto di doglianza, neppure quale cliente *prospect* (potenziale). Le stesse possono essere, dunque, interpretate esclusivamente come attività di verifica, svolta dall'operatore in relazione alla richiesta o all'interesse manifestato dall'utente. In ogni caso, tali segnalazioni non sono idonee, di per sé, a comprovare l'avvenuta instaurazione di un rapporto contrattuale, né possono assumere valore sostitutivo del necessario titolo negoziale.

Pertanto, in mancanza di un contratto sottoscritto o comunque validamente perfezionato, non può configurarsi in capo all'operatore alcun obbligo di attivazione, migrazione o erogazione del servizio, difettando il presupposto giuridico da cui tali obblighi potrebbero discendere.

Ne consegue che la condotta di Wind Tre S.p.A. non può essere qualificata come inadempiente, illecita o contraria ai canoni di correttezza e buona fede contrattuale, atteso che tali obblighi presuppongono l'esistenza di un rapporto negoziale, nel caso di specie, non dimostrato. Conseguentemente, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi in favore dell'istante in relazione alla fattispecie in esame.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente B.Z. nei confronti di Irpinia Net-Com S.r.l. e Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 29 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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