

DELIBERA N. 51/2026

**[REDACTED] / IRPINIA NET-COM S.R.L.
(GU14/815934/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 04/08/2026;

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

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

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

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

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

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 23/02/2026 acquisita con protocollo n. 0068042 del 23/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduce, con riferimento all’utenza privata di telefonia fissa [REDACTED] di aver ottenuto, in data 24/11/2025, la portabilità per il servizio voce e dati (fibra ottica) verso il nuovo operatore Windtre. Tuttavia il vecchio operatore ha continuato ad emettere ed inviargli fatture. Nonostante una formale richiesta di storno lamenta un netto rifiuto da parte di Irpinianet, che inoltre, in occasione nel riscontro pec (allegato), mostra di non

comprendere la richiesta, invitando il cliente a disdire il contratto. Lamenta infine che l'operatore ha ignorato la richiesta di fornire all'utente copia dei contratti firmati. Informa, ad ogni buon conto, di aver disabilitato l'addebito automatico. Richiede la restituzione completa dell'addebito della fattura di dicembre 2025, relativa al traffico dei mesi di gennaio e febbraio 2026, oltre i danni economici e morali per un totale di € 100; e quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in € 100.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore, del quale tuttalpiù sarebbe possibile esaminare le ragioni espresse nella pec del 9.01.2026, non si è costituito. In occasione della richiamata pec eccepisce sostanzialmente che l'utente avrebbe sottoscritto due contratti, l'uno per la telefonia (per il quale è intervenuta migrazione) e, l'altro, per il servizio di connettività, per il quale non risulterebbe pervenuta richiesta di disdetta o migrazione. Afferma che la fattura emessa si riferirebbe alla sola connettività ancora attiva. In mancanza di interesse invita l'utente a disdire anche il suddetto servizio.

3. Motivazione della decisione

La questione inerisce evidentemente la procedura di portabilità/migrazione di un'utenza fissa ad altro operatore, in ordine alla quale va chiarito che, secondo granitico orientamento di AGCOM: a) gli utenti hanno il diritto di passare da un fornitore di servizi ad un altro e, se richiesto, di conservare nel passaggio i propri numeri telefonici; b) il passaggio ad altro operatore e la portabilità del numero avvengono senza interruzione dei servizi di accesso a Internet e di telefonia; c) per avviare la procedura di passaggio, l'utente deve rivolgersi esclusivamente al nuovo operatore (recipient) aderendo, nelle forme previste, ad un'offerta per la fornitura dei servizi e non è necessario comunicare il recesso all'attuale operatore (donating). Nel caso di specie, l'intervenuta portabilità del numero a WindTre non è contestata (anche perché l'operatore IrpiniaNet-Com non si costituisce per sostenere le proprie ragioni). Pur a voler tener conto di quelle espresse a mezzo pec di riscontro del 9.01.2026, Irpinianet sostiene l'avvenuta migrazione del solo servizio di telefonia e non anche di quello di connettività, per il quale ha continuato a fatturare. Pertanto deve ritenersi che la migrazione a WindTre sia comunque avvenuta. In casi come quello di specie, invero frequenti, AGCOM sanziona le pratiche di quegli operatori che sostengono che la linea internet sia rimasta attiva, perché il cliente ha trasferito solo "la voce", a meno che non sia stata fornita un'adeguata informativa. Difatti, allorché l'utente richiede il passaggio a un nuovo gestore con portabilità, la procedura corretta prevede la migrazione contestuale dell'intera linea, voce e dati. Il contratto con il vecchio operatore cessa in automatico contestualmente all'attivazione della nuova linea, inclusa la componente dati. L'eccezione - nel caso di specie solo ipotizzabile, in mancanza di specificazioni al riguardo - inerisce al caso in cui la portabilità avvenga con una procedura di puro recupero del numero (NPP), occasione nella quale il contratto originario non decade automaticamente. Tuttavia, l'operatore originario è tenuto ad avvisare l'utente chiaramente in anticipo e per iscritto della necessità di inviare una formale disdetta per la linea dati, altrimenti l'eventuale fatturazione è considerata indebita.

Nell'ipotesi sottoposta alla cognizione di quest'organismo, l'istante lamenta, da parte di IrpiniaNet-Com, l'emissione di fatture relative al numero fisso anche dopo il passaggio con portabilità del menzionato numero verso WindTre, avvenuto in data 24.11.2025. Nella richiamata pec – sempre a voler considerare per eccesso di zelo l'argomentazione dell'operatore comunque non riportata nella conciliazione, in ragione della sua mancata costituzione - IrpiniaNet-Com affermerebbe di avere legittimamente emesso fatture in riferimento al servizio connettività, non cessato. Epperò, nella pec 9.01.2026 dell'utente (esibita in atti) si richiede espressamente – al netto delle contestazioni mosse – la cessazione del contratto. Tuttavia IrpiniaNet-Com avrebbe emesso fattura a dicembre 2025 per il traffico di gennaio e febbraio 2026. Deve al riguardo evidenziarsi che la procedura in esame determina, in effetti, il trasferimento dal donating (nella fattispecie IrpiniaNet-Com) al recipient (nella fattispecie WindTre) della numerazione assegnata al cliente. Nella generalità dei casi tale procedura comporta la migrazione contestuale dell'intera linea - voce e dati – dovendo ritenersi illegittimo il protrarsi della fatturazione ad opera del donating IrpiniaNet-Com. Ma anche nell'ipotesi in cui il trasferimento della numerazione associata all'utenza non avesse comportato l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore donating, ovvero a prescindere dalla modalità (migrazione o portabilità pura) della procedura di trasferimento della numerazione, si deve tener conto della buona fede e dell'affidamento incolpevole dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore donating. Infatti, deve rilevarsi come IrpiniaNet-Com non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi di cui all'art. 4 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP (“l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto”). All'utente, infatti, non sarebbe comunque stato esplicitato con chiarezza che, a far data dal trasferimento, i servizi sulla numerazione fissa, per effetto della procedura di NNP, sarebbero stati forniti da WindTre, tuttavia il rapporto contrattuale con IrpiniaNet-Com non sarebbe cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso dal contratto. Se si tiene conto che, alla mancanza di una tale informativa da parte dell'operatore, si somma la espressa richiesta di cessazione del contratto contenuta nella pec dell'utente del 9.01.2026, la fatturazione per i mesi di gennaio e febbraio 2026 ad opera di IrpiniaNet-Com non sarebbe legittima. Purtroppo, però, l'istante omette di documentare l'effettiva emissione della fattura di cui chiede il rimborso, non consentendo a questo organismo di poter accertare la sussistenza del presupposto giustificativo della domanda. All'uopo, deve richiamarsi il costante orientamento dell'Agcom (ex multis delibera 70/12CIR) per cui: “la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente”. Pertanto: 1. Va rigettata la richiesta formulata dall'utente di rimborso dell'importo di cui alla fattura del dicembre 2025, in mancanza di prova dell'effettiva emissione di detta fattura. 2. La richiesta di danni economici e morali non può trovare accoglimento in questa sede, non trattandosi di una sede giurisdizionale. 3. La domanda di indennizzo non può essere

accolta, attesa l'estrema genericità ed indeterminatezza della stessa, tale da non consentire a questo organismo di effettuare alcun accertamento in merito, e non essendo previsto un indennizzo per "doppia fatturazione", considerato altresì che l'istanza può ritenersi soddisfatta dal previsto rimborso della fattura del dicembre 2025.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 23/02/2026, per i motivi di cui in premessa.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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

Napoli, li 04/08/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo