

DELIBERA N. 144/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IMPRESA INDIVIDUALE EUROCOPIA SERVIZI DI B.F./FASTWEB
S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/477526/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 05 maggio 2022;

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*”, di seguito “*Codice*”;

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. 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. 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. 124/22/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Eurocopia Servizi di B.F., del 23/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza *business* n. 0599781xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l’utente ha aderito all’offerta commerciale di Fastweb S.p.A. avente a oggetto la fornitura dei servizi telefonici, voce e dati, in tecnologia FTTH, su due utenze fisse, oltre una SIM mobile e IP statico, con contestuale passaggio di due numerazioni fisse e quella mobile da TIM S.p.A.;

b. Fastweb S.p.A. ha attivato la linea in data 09/04/2021, ha espletato la portabilità del numero fisso 0598302xxx e della numerazione mobile, ma non della numerazione principale 0599781xxx, dedotta in controversia;

c. in relazione a tanto, l’istante ha immediatamente reclamato e Fastweb S.p.A. ha assegnato un numero provvisorio «*che anch'esso ad oggi non risulta più attivo*»;

d. a fronte dei disagi patiti e nei numerosi reclami nessun riscontro è stato fornito e ad oggi la numerazione dedotta in controversia risulta sia andata perduta.

In base a tali premesse, parte istante ha chiesto «*la cifra di € 1000 al mese per almeno un anno di mancato guadagno, quindi 12.000 €*».

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l’istante ha sottoscritto un contratto in data 19/03/2021 avente a oggetto l’attivazione dei servizi telefonici in tecnologia NGN GPON. L’utenza mobile è passata regolarmente, quella fissa è stata attivata e collaudata il 09/04/2021.

Tuttavia, mentre per il numero 0598302xxx «*la Np viene avviata in data 13.4.2021 e il numero viene acquisito da Fastweb in data 26.4.2021*»; per il numero 0599781xxx è stata inoltrata «*richiesta di NP in data 13.4.2021, con indicazione sempre di TIM quale donor. Tuttavia, in data 14.4.2021, in fase di prima verifica donor, TIM boccia la*

richiesta con causale: directory number non assegnato al donator. Il 6.5.2021 il CC prende in carico la bocciatura atteso che da verifiche emerge che il donator è Fastweb. In data 7.5.2021 viene così ritentata la seconda portabilità della numerazione con la modifica del donator da TLC a Fastweb. Tuttavia, il successivo 14.5.2021 Fastweb ottiene da TIM una nuova bocciatura questa volta con numero non assegnato al Donating, ossia TIM. Condotte ulteriori verifiche, Fastweb contatta il cliente per chiedere raggugli in merito e farsi fornire l'ultima fattura di TIM. Tuttavia, il cliente ha comunicato di non ricevere più fatture di TIM. A seguito di ciò Fastweb contatta direttamente TIM la quale informa che la numerazione oggetto di istanza è un VOIP e che è stata cessata da TIM».

Nell'ambito del procedimento GU5/448077/2021, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che la numerazione di cui si discute risulta cessata da TIM S.p.A.; pertanto, non essendo recuperabile, è stata sostituita da un numero provvisorio.

TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che l'utente «*ha richiesto in data 19.3.2021 la portabilità da TIM a Fastweb per 2 numeri fissi e 1 mobile. In data 09.04.21 è stata eseguita la portabilità per la numerazione mobile 3403330xxx e in data 26.04.21 per il numero fisso 0598302xxx. Per l'utenza 0599781xxx invece, in data 14.4.2021, in fase di prima verifica donator, la richiesta è stata scartata da TIM per causale: directory number non assegnato al donator (in quanto Fastweb è donator); In data 7.5.2021 viene inserita nuovamente la richiesta di portabilità con la modifica del donator da TIM a Fastweb. In data 14.5.2021 avviene un nuovo scarto da TIM poiché il numero non risulta più assegnato al Donating, ossia TIM: Fastweb contatta direttamente TIM la quale informa che la numerazione è stata cessata su richiesta del cliente».*

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento, sotto il profilo indennitario, come di seguito precisato.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che l'attivazione della linea da parte di Fastweb S.p.A. è avvenuta entro la tempistica contrattuale di 60 giorni; infatti, a fronte della PDA sottoscritta in data 19/03/2021, la linea è stata attivata il 4 aprile seguente. Tuttavia, nell'ambito della procedura di *Number Portability Pura* dell'utenza dedotta in controversia, da TIM S.p.A. *donating* a Fastweb S.p.A. *reciepent*, quest'ultima non solo non ha individuato immediatamente il *donator* corretto, ma ha anche atteso circa un mese dal KO ricevuto con causale “*directory number non assegnato al donator*” prima di procedere alla rinotifica della procedura di *NPP* nei confronti del *donator* esatto, ovvero la stessa Fastweb S.p.A.

Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 10,00 al giorno per 23 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 14/04/2021 (data del primo KO a causa

dell'individuazione errata del *donor* da parte di Fastweb S.p.A.) al 7/05/2021 (data del secondo KO con causale numerazione non assegnata al *donating*, perché cessata da TIM S.p.A.), per un importo complessivo pari ad euro 230,00.

Tuttavia, la cessazione della numerazione da parte di TIM S.p.A. appare indebita e ingiustificata. Infatti, in memorie, l'operatore ha dichiarato di aver cessato la linea "*su richiesta del cliente*", ma non ha dato evidenza documentale alcuna dell'asserita richiesta di cessazione, anche contestata da parte istante che, viceversa, ne era del tutto inconsapevole. Pertanto, avendo l'utente dimostrato di essere titolare della numerazione dedotta in controversia dall'anno 2006, TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 10, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 6.000,00.

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 accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Eurocopia Servizi di B. F. nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 230,00, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di disservizio nel passaggio del numero tra operatori.
3. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 6.000,00, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.
4. Le predette Società sono rispettivamente tenute, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. 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.

Roma, 05 maggio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba