

**DELIBERA N. 10/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FRASCARI/FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.  
(GU14/318428/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 4 febbraio 2021;

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. 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. 696/20/CONS;

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Frascari del 24/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. 051523xxx2, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 06/02/19, previo contatto telefonico di un operatore di WIND Tre S.p.A., l'utente ha aderito all'offerta commerciale «*WIND FIBRA 1000 UNLIMITED, con chiamate illimitate cell + fissi + fissi Europa occidentale + usa e canada, attivazione gratuita, a 24,99€ + 5€ modem (Servizio tecnico 5€/mese per 48 rate garanzia) Nokia Alcatel-Lucent G-240W-B tecnologia GPON, conto telefonico ogni 2 mesi, più una offerta di ALL INCLUSIVE unlimited per il mio cellulare a 6 € al mese, con minuti illimitati + chiamate illimitate sia cell. che fissi, 500 sms, 5 Gb +100 Gb al mese in regalo, senza contributi di attivazione, utilizzabili da una SIM dati (che devo ritirare in negozio) e su altri 4 cellulari wind (in questo modo posso usare i 100 Gb anche sul mio cellulare di riserva, perché usandolo anche per lavoro e mi serve avere un back up nel caso il primo cellulare abbia problemi)*»;

b. l'istante ha altresì precisato di aver informato l'operatore che condizione inderogabile ai fini dell'attivazione dei servizi su rete WIND Tre S.p.A. era la portabilità da Fastweb S.p.A. della numerazione 051523xxx di cui ha dichiarato essere titolare da oltre trent'anni e gli è stato assicurato che «*in una settimana, o 10 giorni al massimo*» la portabilità sarebbe stata espletata;

c. dopo l'installazione del *modem*, avvenuta il 15/02/2019, l'operatore WIND Tre S.p.A. ha ripetutamente confermato all'utente che in breve tempo sarebbe stata esperita la procedura di portabilità, ma così non è stato;

d. infatti, in data 24/04/2019, parte istante ha ricevuto il seguente SMS: «*Caro Cliente, siamo spiacenti ma, per motivi tecnici, non è stato possibile concludere il trasferimento del tuo numero. Potrai comunque chiamare con il numero 0514115xxx, collegando il telefono al modem, che dovrà rimanere sempre acceso. Per ulteriori informazioni contatta il Servizio Clienti*»;

e. l'08/05/2019, il *call center* dell'operatore riferisce «*Anomalia sulla portabilità del numero, Note di TIM che ha scartato le richieste di portabilità, Il 6 Maggio avrebbero dovuto effettuare la portabilità, Per questo motivo non è nemmeno possibile attivare i 100 Gb della SIM DATF*»;

f. in data 14/05/2019 l'utente ha ricevuto il seguente SMS: «*Caro Cliente, siamo spiacenti ma, per motivi tecnici, non è stato possibile concludere il trasferimento del tuo numero. Potrai comunque chiamare con il numero 0514115xxx, collegando il telefono al modem, che dovrà rimanere sempre acceso. Per ulteriori informazioni contatta il Servizio Clienti*»;

g. il 05/07/2019, il *call center* dell'operatore riferisce «*non è ancora stata fatta nemmeno l'attivazione dei 100 Gb sui cellulari, sul 333 9527xxx provvedo io, ma sull'altro (328 1017xxx) non è possibile perché ha una offerta incompatibile (100 digital è un profilo tariffario incompatibile con l'offerta che è stata promessa)*»;

h. l'istante ha così riepilogato le problematiche occorse «*Primo problema: il fatto che non potevo utilizzare i 100 Gb sul mio secondo numero wind avrebbero dovuto saperlo e comunicarmelo al momento della proposta! Secondo problema: da luglio 2019*

*(dopo soli 5 mesi!) invece di 6,00 € mensili mi addebitano 6,99 €/mese (il 17% in più!) Terzo problema: dal telefono fisso non si riescono più a vedere i numeri del chiamante (è sempre numero sconosciuto); Quarto problema: il 6 agosto 2019 sono finalmente contattato da WIND che mi dice che non sono in grado di fare la portabilità perché fastweb non glielo consente, mi chiede se ho fatto io disdetta del numero, gli rispondo che non ho mai disdetto la mia linea, la portabilità era una delle condizioni indispensabili per poter fare il nuovo contratto. Fastweb ha sostenuto nel corso dell'ultima udienza che risulta una mia richiesta di cessazione del numero. Non posso che riconfermare che è assolutamente impossibile che io abbia fatto questa richiesta, proprio perché la portabilità era uno dei motivi per cui ritenevo accettabile il nuovo contratto. Se c'è una richiesta di questo tipo non l'ho fatta io»;*

i. il Sig. Frascati ha infine addotto che il 06/08/19 WIND Tre S.p.A. gli ha comunicato di non poter espletare la portabilità in quanto Fastweb S.p.A. non lo consentiva e, in tale occasione, l'utente ha ribadito all'operatore che la portabilità della numerazione dedotta in controversia, di cui asseritamente era titolare dal 1985, era *“una delle condizioni indispensabili per poter fare il nuovo contratto”*.

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

i. *«il rimborso totale di tutto quanto da me pagato per la linea fissa fino ad oggi e il dimezzamento da qui in poi del relativo costo del contratto FIBRA 1000, in quanto uso saltuariamente internet ma il telefono non serve più per ricevere telefonate»;*

ii. *«un indennizzo di € 5.000,00 per i disagi subiti, il tempo perso e i danni morali, in quanto non ho potuto più utilizzare il mio numero, stante oltretutto la situazione particolare di mia madre, che ha 90 anni e che ovviamente ricorda solo il mio ex numero fisso».*

## **2. La posizione degli operatori**

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In via preliminare, la Società ha sollevato l'eccezione di inammissibilità dell'istanza, atteso l'accordo transattivo intervenuto tra le parti, riferito all'UG/85929 depositato il 19/02/19. In particolare, la Società ha precisato che in virtù dell'accordo raggiunto in data 15/03/19 *«le parti si sono date pacificamente atto della cessazione del contratto e dichiaravano di non avere più nulla a che pretendere rispetto ai fatti oggetto di istanza».*

Inoltre, fermo restando quanto sopra, l'operatore ha dichiarato che *«ha cessato il contratto per effetto della comunicazione di recesso formulata tramite MyFastpage dal signor Frascati in data 15.2.2019».* Tale circostanza trova conferma nella dichiarazione contenuta nell'istanza di conciliazione, depositata quattro giorni dopo, ovvero il 19.02.2019 in cui parte istante ha dichiarato che *“le mancate risposte alle mie recriminazioni espresse in varie mail a cui non ho mai ricevuto risposta e il fatto che anche le mie richieste fatte verbalmente al servizio di assistenza telefonica siano state poi archiviate a mia insaputa come "evase" mi hanno portato a disdire il contratto”*.

Quindi, la cessazione del contratto e la successiva bocciatura alle richieste di portabilità sono state determinate dalla richiesta di recesso formulata dall'utente.

Sulla base di tali circostanze Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore WIND Tre S.p.A. ha dichiarato che «in data 07/02/2019, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto, veniva inoltrato sui sistemi Wind Tre l'ordine di attivazione della LNA – nuova linea 0514115xxx con portabilità del numero 051523xxx. In data 15/02/2019 si perfezionava l'attivazione del numero provvisorio 0514115xxx».

Tuttavia, la portabilità dell'utenza dedotta in controversia non andava a buon fine in quanto risultava già cessata sui sistemi del gestore Fastweb S.p.A. Infatti, la Società ha dichiarato che pervenivano «molteplici “scarti” del donator TIM dovuti a Presente un ordinativo di cessazione in corso e Directory Number non attivo». Di tanto l'utente veniva informato, come dallo stesso confermato, a mezzo SMS del 24/04/2019 e successivamente alcuna segnalazione era pervenuta, fino al GU5/214187/2019 depositato il 05/12/2019.

La Società ha quindi concluso di non aver potuto acquisire la numerazione 051523xxx in quanto era stata precedentemente cessata da Fastweb S.p.A.; pertanto ha escluso qualunque responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia.

Infine, WIND Tre S.p.A. ha evidenziato che sin dall'attivazione della numerazione provvisoria l'utente ha fruito regolarmente dei servizi telefonici attivati, come si evince dal dettaglio di traffico depositato.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, si rigetta l'eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb S.p.A., atteso che i fatti dedotti in controversia sono differenti da quelli oggetto dell'UG/85929/2019 sui quali è stato poi raggiunto l'accordo transattivo.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto il Sig. Frascari, come dimostrato dalla documentazione al fascicolo, ha comunque fruito dei servizi telefonici, sebbene erogati da Wind Tre S.p.A. sulla numerazione provvisoria; pertanto, a fronte dell'erogazione/fruizione dei servizi, è incontestato che l'utente sia tenuto al pagamento del corrispettivo.

Viceversa, può trovare parziale accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., nei confronti di WIND Tre S.p.A.

Nel merito, dalla documentazione al fascicolo, risulta che il 15/2/19 l'utente ha inviato la disdetta del contratto a Fastweb S.p.A., operatore *donating*, e in pari data Wind Tre S.p.A., *recipient*, ha attivato la linea su una numerazione provvisoria. Orbene, *in primis* si osserva che l'operatore *recipient* non ha dato evidenza della motivazione per la quale ha avviato una procedura di *NPP*, piuttosto che di migrazione, tantomeno ha dimostrato che nel contratto sottoscritto dall'utente fosse stata richiesta l'una, piuttosto che l'altra. Inoltre, a fronte dell'attivazione della linea, avvenuta appunto in data 15/2/19, Wind Tre S.p.A. non ha dimostrato di aver tempestivamente avviato la procedura di

*Number Portability*. Infatti, dalle schermate depositate in atti, si rileva che gli scarti di TIM S.p.A. *donor* sono relativi a ordini datati 7, 12, 18 e 28 marzo 2019; ciò stante, Wind Tre S.p.A. non ha manifestato la ragione per cui, a fronte di un'attivazione avvenuta il 15/2/19 ha richiesto la numerazione al *recipient* non prima del 7 marzo seguente, nonostante la regolamentazione in materia di *NPP* preveda un termine di 9 giorni per l'espletamento della procedura.

Peraltro, alla luce delle memorie depositate da TIM S.p.A., in esito a richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, è emerso che il numero è tornato nella disponibilità di TIM S.p.A. *donor* il 01/04/19. La Società ha infatti precisato che «*per l'utenza in questione si conferma cessazione standard o normale disposta da Fastweb in data 01/04/2019. Trattandosi di cessazione normale di NP, alla data di espletamento (quindi 01/04/2019) l'utenza de qua è rientrata automaticamente nella disponibilità di vendita del DONOR TIM. Attualmente, la linea 051523xxx risulta ancora libera alla vendita*». Wind Tre S.p.A., quindi, in applicazione dell'articolo 19, comma 4, della delibera n. 274/07/CONS, secondo cui “[*n*]el caso in cui la cessazione avvenga in assenza di richiesta di *number portability* verso altro operatore, l'operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l'operatore che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità. In tal senso, tutti gli operatori stipulano accordi bilaterali di gestione diretta della portabilità del numero che garantiscano, tra l'altro, il passaggio degli utenti tra operatori che impiegano i servizi di accesso”, avrebbe dovuto recuperare la numerazione di cui si discute da TIM S.p.A., nella cui disponibilità era rientrata a far data dal 1/04/19, in virtù della legittima cessazione disposta da Fastweb S.p.A., per effetto della richiesta di recesso dell'utente.

Alla luce delle considerazioni che precedono, non può non constatarsi l'inerzia della società WIND Tre S.p.A. che, a prescindere dall'immotivato ritardo nel richiedere la *NPP* a Fastweb S.p.A., in esito agli scarti pervenuti da TIM S.p.A. *donor*, con causale “*Presente un ordinativo di cessazione in corso*”, non si è attivata presso il *donor* per richiedere la portabilità della numerazione, neanche a fronte del GU5/214187/2019, determinando la perdita del numero. Per tale motivo, la società WIND Tre S.p.A. è tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento indennizzi*, secondo il parametro massimo pari a euro 1.500,00, tenuto conto che l'istante, incontestatamente, ha dichiarato di essere titolare della linea telefonica n. 051523xxx dal 1985.

Infine, si osserva che la documentazione depositata al fascicolo non supporta né le doglianze relative alla tariffazione della linea mobile, né quelle relative all'omessa attivazione di 100 GB sull'utenza mobile, pertanto alcuna decisione può essere adottata in merito.

Parimenti, atteso che le pronunce dell'Autorità possono avere ad oggetto esclusivamente rimborsi o indennizzi, l'attivazione del servizio di riconoscimento del numero chiamante in ingresso deve essere richiesta all'operatore e, dalla documentazione in atti, non si evince che fosse stato espressamente richiesto nel contratto l'attivazione del servizio.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 del Sig. Frascari nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre 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 1.500,00 (millecinquecento/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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, 4 febbraio 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

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