

DELIBERA N. 10/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARMEC /FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/499661/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 luglio 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;

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 Carmec, dell’11/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 081920xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., con PEC inviata in data 04/08/2021, *«effettuava regolare migrazione dall'operatore Fastweb in favore di WindTre spa richiedendo contestualmente a mezzo pec la sola disattivazione della componente dati lasciando in essere il servizio fonia e la relativa portabilità della numerazione»*;

b. tuttavia, a far data dal 08/11/2021 la linea telefonica è rimasta completamente disservita;

c. in relazione a tanto è stata anche depositata istanza GU5/473262/2021 *«dalla gestione del quale si evinceva che l'operatore Fastweb aveva, molto presumibilmente, operato un'errata cessazione della risorsa contrariamente a quanto richiesto dall'utente»*;

d. alla data del deposito dell'istanza di definizione la numerazione dedotta in controversia, di cui l'istante era titolare da oltre dieci anni, è verosimilmente andata perduta.

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

- i. la riattivazione della linea telefonica n. 081920xxx;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo previsto per il disservizio;
- iii. l'espletamento della procedura di portabilità;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per carenza di oneri informativi;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«in data 4/08/2021 la Società ha ricevuto una pec dal cliente che ha comunicato il proprio recesso dal contratto alla sua naturale scadenza (ossia dopo i 24 mesi dalla sottoscrizione), specificando che prima di essere disattivato con la parte dati voleva passare ad altro operatore»*. La Società non ha ricevuto alcuna richiesta di migrazione/portabilità da OLO e ha informato telefonicamente il cliente, in data 09/08/2021, che la numerazione sarebbe andata perduta da lì a 90 giorni. Infatti, dopo 90 giorni dalla disdetta e precisamente in data 04/11/2021, il contratto è stato disattivato. In data 05/11/2021 Fastweb S.p.A. ha rilasciato a TIM S.p.A. il n. 081920xxx *«con cessazione secca espletata l'8/11/2021»*.

Per quanto sopra esposto, l'operatore ha addotto di non essere responsabile del disservizio lamentato dall'utente avendo dato seguito alla volontà dallo stesso manifestata, a mezzo disdetta del 04/08/2021, di non voler prorogare il rapporto contrattuale con l'operatore allo scadere dei 24 mesi. Pertanto, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che *«in data 20/10/2021 perviene proposta di contratto 1542487977xxx per l'attivazione di tre numerazioni fisse 0810604xxx, 081920xxx, 081939xxx in portabilità fa Fastweb»*. Tuttavia, l'ordine di attivazione inviato *«si chiudeva in errore in data 30/10/2021 in quanto il cliente risultava irreperibile al contatto per fissare l'appuntamento con il tecnico»*. In data 04/11/2021 veniva reiterato l'ordine di attivazione, il cliente veniva contattato e veniva fissato l'appuntamento per l'intervento tecnico per il giorno 17/11/2021 e nelle more l'istante depositava istanza UG/473260/2021 e istanza GU5/473262/2021. In particolare, nell'ambito del procedimento GU5/473262/2021, Fastweb S.p.A. dichiarava che il contratto era chiuso, i servizi erano stati disattivati e che la dorsale fisica era dismessa per essere utilizzata da altri utenti. In tale circostanza Fastweb S.p.A. non indicava da quando la numerazione era cessata, ovvero se era recuperabile nei 30 giorni come da articolo 19, comma 4, delibera n. 274/07/CONS; inoltre, *«l'operatore donating, non dichiarava alcun'altra modalità per recuperare le utenze o se si trattava di altro Donor ma si limitava solo ad indicare che la dorsale era stata dismessa per essere utilizzata da altri clienti e niente altro era possibile fare!»*. Ciò stante, in data 13/12/2021 risaliva a sistema il ko alla portabilità della numerazione di cui si discute in quanto non risultava più attiva con il gestore *Donating/Donor*.

Il 13/12/2021 Wind Tre S.p.A. contattava parte istante per comunicare l'impossibilità tecnica di migrare l'utenza, assolvendo agli oneri informativi di competenza, e, in tale circostanza, l'utente accettava la proposta di due nuove linee telefoniche, avvenuta il 20/01/2022.

In virtù delle considerazioni di cui sopra la Società ha escluso la propria responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia e ha chiesto il rigetto delle richieste dell'utente nei propri confronti.

3. Motivazione della decisione

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

Giova preliminarmente precisare che nella comunicazione inviata a Fastweb S.p.A. in data 04/08/2021, in atti, l'utente ha chiesto *«di non procedere col tacito rinnovo contrattuale alla scadenza del 24° mese, come previsto nelle condizioni contrattuali della proposta di abbonamento con voi stipulata e relativa alle numerazioni sopra indicate (linea telefonica 081/920xxx con codice cliente LA12184xxx). Altresì chiedo che, come da procedura a me indicata da vostro consulente commerciale, dopo aver effettuato il passaggio della numerazione, venga disattivata la parte internet/dati»*.

Parte istante, anche nell'ambito del procedimento GU5/473262/2021, ha addotto che l'operatore avrebbe *«erroneamente lavorato la richiesta di cessazione del cliente inviata in data 04/08/2021, come da PEC allegata. Nella stessa è inequivocabile la volontà dell'utente di disattivare la sola componente dati e comunque successivamente alla migrazione dell'utenza»*. Tuttavia, dalla richiamata comunicazione, si evince *«inequivocabilmente»* solo la volontà dell'utente di non rinnovare il contratto a naturale scadenza, come Fastweb S.p.A. ha fatto.

Ciò detto, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento essendo già stata acclarata l'infattibilità tecnica della riattivazione dell'utenza di cui si discute.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta in quanto, se per disservizio si intende l'interruzione della linea a far data dal 08/11/2021, lo stesso non è dovuto ad alcuna condotta indebita di Fastweb S.p.A., che ha dato puntuale esecuzione alla volontà espressa dall'utente a mezzo PEC del 04/08/2021; tantomeno l'interruzione è addebitabile a WIND Tre S.p.A. in quanto, se il cliente non avesse effettuato la disdetta prima di richiedere la migrazione, ma avesse consentito alla procedura di seguire il suo corso con implicita cessazione del contratto con il donating al momento del passaggio, non sarebbe incorso nel disservizio.

Inoltre, essendo il numero telefonico ritornato nella disponibilità del donor ormai da tempo, non è possibile espletare la portabilità del numero. e quindi anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv., in quanto, stante l'interlocuzione delle parti nell'ambito del procedimento GU5/473262/2021, si ritiene che l'utente sia stato tempestivamente edotto in merito alla gestione della problematica da parte degli operatori rispettivamente coinvolti.

Viceversa, può trovare parziale accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto v. nei confronti di WIND Tre S.p.A., in virtù dell'articolo 19, comma 4, delibera n. 274/07/CONS, alla luce del consolidato orientamento dell'Autorità in materia. In particolare, pur avendo appreso nell'ambito del procedimento GU5/473262/2021 che l'utente aveva interesse a recuperare la numerazione e che la stessa era stata cessata da Fastweb S.p.A. in data 04/11/2021, quindi restituita al *Donor* TIM come da procedura, l'operatore *recipient* è rimasto inerte, ovvero non si è attivato, ai sensi della citata previsione regolamentare, per tentare di recuperarla. In proposito, a nulla vale addurre a propria difesa che Fastweb S.p.A. non aveva comunicato in che data la numerazione era rientrata nella disponibilità del *donor*, ovvero che lo stesso operatore *donating* aveva affermato che la numerazione non era recuperabile. Nel merito, infatti, si osserva che, sempre nell'ambito del procedimento GU5/473262/2021, Fastweb S.p.A. ha dichiarato il 10/11/2021 che l'utenza era stata disattivata in data 04/11/2021, quindi Wind Tre S.p.A. ben sapeva che il termine di 30 giorni per inviare la richiesta di riattivazione al *donor* non era decorso; inoltre, giova rammentarlo, le procedure di passaggio tra operatori sono espressamente disciplinate dalle disposizioni regolamentari di settore e non è l'operatore *donating* a dover edurre l'operatore *recipient* sulle attività di competenza.

Per quanto sopra, WIND Tre 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*, nella misura massima prevista di euro 4.000,00, atteso che l'utente ha dimostrato di essere titolare della numerazione dedotta in controversia da almeno 10 anni.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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 Carmec nei confronti di 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 4.000,00, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di perdita della numerazione.

3. La predetta Società è tenuta 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, 5 luglio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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