

DELIBERA N. 140/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CESCHI / FASTWEB S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/63961/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2020;

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. 95/19/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;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non*

oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Ceschi, del 4/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella propria istanza, ha dichiarato quanto segue:

a. in data 5/07/2018 ha dato disdetta a Fastweb sia per la linea mobile che per quella fissa n. 0115175xxx e, in data 17/07/2018, ha aderito all'offerta “WIND FIBRA 1000”, chiedendo al contempo la migrazione, da Fastweb verso WIND Tre, della predetta numerazione;

b. la migrazione è avvenuta con successo e il numero 0115175xxx ha funzionato correttamente con il nuovo operatore WIND Tre per circa due mesi fino a inizio ottobre 2018, quando la linea telefonica fissa ha smesso di funzionare e la spia del *router* è diventata rossa (la connessione *internet* sul nuovo *router* WIND Tre, però continuava a funzionare);

c. dopo alcuni tentativi infruttuosi di risolvere il problema personalmente, l'istante ha contattato l'assistenza WIND Tre che, dopo vari tentativi falliti, ha risolto il problema;

d. dopo alcuni giorni, l'istante non ha ricevuto più telefonate sull'utenza fissa e si è reso conto che la sua nuova linea era rappresentata dal numero provvisorio 0112073xxx che WIND Tre gli ha attribuito nelle more della migrazione;

e. nonostante molti reclami e solleciti nei confronti di entrambi i gestori, l'utente non è riuscito a ottenere il ripristino del numero 0115175xxx, perdendo la numerazione di cui era titolare da oltre quindici anni.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio voce per 46 giorni, dal 1° ottobre al 15 novembre 2018.

2. La posizione degli operatori

La società WIND Tre, nella propria memoria e nel corso della discussione, ha confermato che la richiesta di migrazione dell'utenza telefonica n. 0115175xxx del 30 luglio 2018 è andata in KO con la casuale "*Directory number non assegnato al donating*". In ordine alla segnalazione aperta per conoscere le motivazioni del KO, Fastweb ha comunicato che il numero risulta cessato nel mese di agosto 2018.

La società Fastweb, nella propria memoria difensiva e nel corso della discussione, ha dichiarato che l'istante ha richiesto nel mese di luglio 2018 la disdetta del contratto, motivo per cui dopo trenta giorni dalla richiesta, il numero è stato cessato nei sistemi Fastweb, come risulta dalla fattura del 1° settembre 2018.

Fastweb ha precisato di aver gestito la richiesta di disdetta del contratto senza alcuna indicazione sulla volontà di passare ad altro operatore, procedendo alla cessazione della numerazione.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare occorre precisare che è stata richiesta un'integrazione istruttoria per acquisire la disdetta del 5 luglio 2018 inviata dalla parte istante a seguito della modifica delle condizioni di contratto. Fastweb ha depositato la medesima disdetta, già allegata anche alla memoria difensiva, mentre la parte istante ha precisato di aver utilizzato la *Fastmypage* accessibile solo dai clienti Fastweb e, pertanto, allo stato attuale non più consultabile dal sig. Ceschi, e ha ribadito, comunque, di essersi avvalso della facoltà di recesso di cui all'articolo 70 del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, così come indicato nell'informativa allegata alla fattura Fastweb.

Dalla descrizione dei fatti è emerso che il cliente, come da indicazioni riportate in fattura, ha inviato una comunicazione di recesso dal contratto ai sensi dell'articolo 70 citato e successivamente ha richiesto la portabilità verso altro gestore, non andata a buon fine in quanto la linea telefonica risultava ormai cessata da Fastweb.

Le schermate OLQ allegate alla memoria difensiva di WIND Tre relative alla richiesta di NP (*Numer portability*) del 30 luglio 2018 indicano che la richiesta è stata scartata da TI (*Telecom Italia Wholesale*) in data 10 agosto 2018. In seguito, in data 2 ottobre 2018, WIND Tre ha riprocessato la richiesta che è andata in KO con la motivazione “*Directory Number non assegnata al donating*”. Nel caso di specie, risulta evidente che Fastweb abbia cessato l’utenza a seguito della disdetta dell’utente del mese di luglio 2018, che non appare contestata in questa sede, così come risulta evidente il comportamento poco diligente di WIND Tre che non ha inserito correttamente la prima richiesta di NP 30 luglio 2018 - tant’è vero che il *donor* Telecom Italia ha scartato la richiesta- mentre la seconda richiesta, ormai tardiva, del mese di ottobre 2018 è andata in KO perché ormai la numerazione era cessata su rete Fastweb, tant’è vero che l’utente ha subito la sospensione dei servizi.

In sede di gestione dell’istanza GU5, WIND Tre ha confermato l’impossibilità tecnica della NP dell’utenza n. 0115175xxx, in quanto la linea era stata cessata da Fastweb nel mese di agosto 2018. WIND Tre ha, altresì, precisato che trattandosi di numerazione nativa TIM, l’utente avrebbe potuto attivarsi presso il *donor* per il recupero della stessa.

A tal proposito, preme rilevare che l’articolo 19, comma 4, della libera n. 274/07/CONS, prevede che “[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”

Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre, ricevuta la causale di scarto da parte di Fastweb avrebbe potuto attivarsi presso il *donor* TIM per richiedere la riassegnazione all’istante della numerazione *de qua*, evitando la perdita della numerazione. Si ritiene, quindi, che WIND Tre non abbia adottato la diligenza professionale nella gestione della richiesta di portabilità dell’utenza n. 0115175xxx, concorrendo nella perdita definitiva della numerazione e, per tale motivo, sarà 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 era titolare della linea telefonica n. 0115175xxx dal 2002 e la linea è stata cessata nel mese di agosto 2018.

La richiesta dell’istante di cui al punto ii risulta assorbita dalla richiesta principale volta alla liquidazione dell’indennizzo per la perdita della numerazione.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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. Ceschi nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, l'importo di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società WIND Tre S.p.A. 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. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

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

Roma, 31 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone