

DELIBERA N. 142/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FACHILE/WIND TRE S.P.A./FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/54173/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 2019;

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 denominato *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*” 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 il 31 dicembre 2019".

VISTA l'istanza del Sig. Fachile, acquisita al protocollo n. 0218030 del 5/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha dichiarato di aver sottoscritto, in data 30 aprile 2016, il contratto n. 1224236067159 con Wind Tre S.p.A., avente ad oggetto l'attivazione dei servizi, voce e internet fibra, sull'utenza telefonica n. 02/76024xxx, previa migrazione da Fastweb S.p.A. Qualche giorno dopo, i tecnici hanno sostituito il *modem*, attivando il servizio con numero provvisorio 02/99299xxx. Nonostante i ripetuti e immediati reclami dell'utente, sia telefonici che scritti, la portabilità del numero telefonico 02/76024xxx non è stata effettuata. Il Sig. Fachile, nell'attesa dell'espletamento della portabilità, ha continuato a ricevere e a pagare le fatture emesse da Fastweb S.p.A.; inoltre, da maggio 2017, anche Wind Tre S.p.A. ha cominciato a fatturare. Solo dopo il deposito dell'istanza di conciliazione Wind Tre S.p.A., in data 7 marzo 2018, ha comunicato all'utente che la responsabilità del disservizio era attribuibile a Telecom Italia S.p.A.; Fastweb S.p.A., invece, il 5 marzo 2018 comunicava che "*[n]on risulta in corso nessuna procedura avviata da Wind o da altro gestore volta ad entrare nella disponibilità dell'utenza 02/76024xxx*" e, il 22 novembre successivo, ha poi comunicato che la problematica che impediva la migrazione del numero telefonico verso altro operatore era stata risolta.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. l'accertamento della responsabilità per la mancata portabilità della numerazione e la conseguente corresponsione di un indennizzo "*per il periodo di doppia fatturazione, da maggio 2017 ad oggi, e di aumento ingiusto delle tariffe di € 800,00*";
- ii. la corresponsione di un indennizzo per l'omessa portabilità della numerazione;
- iii. "*di effettuare un nuovo tentativo per la portabilità del numero e che mi sia concessa la tariffa telefonica più conveniente tra quelle presenti sul mercato*";
- iv. la corresponsione di un indennizzo per la perdita della numerazione, formulata in sede di udienza, atteso il mancato espletamento della procedura di portabilità nel termine concesso dall'Autorità.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che nessuna richiesta di portabilità è pervenuta da parte di Wind Tre S.p.A., né da parte di altro operatore, come rappresentato in sede di GU5. In data 29 giugno 2018 "*Wind ha avviato altra NPP bocciata con la stessa causale: Presente un ordinativo di migrazione in corso relativo al Directory*

Number". Da verifiche espletate è poi emerso che le *NPP* erano bloccate da una vecchia procedura di migrazione, risalente al 2012 che non era stata né bocciata, né annullata; quindi, finché non è stata annullata da TIM S.p.A., nel luglio del 2018, non era possibile inserire altre procedure. Infine, l'operatore ha dichiarato di non aver ricevuto alcun reclamo, infatti quelli al fascicolo risultano indirizzati esclusivamente a Wind Tre S.p.A.

Wind Tre S.p.A. ha dichiarato in memorie di aver attivato, in data 20 maggio 2016, il contratto n.1224236067159 per la LNA 02/99299xxx con *NP* su numero 02/76024xxx, *"ma l'ordine di attivazione della numerazione era rimasto in stato inviato, anche se il contratto risultava già attivo con il DN definitivo 02/76024xxx, mentre la NP risultava scartata da Telecom"*. Quasi due anni dopo, il 1° marzo 2018, è pervenuta l'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo e, all'esito delle opportune verifiche, la Società appurava *"la presenza di un KO restituito da Telecom Italia con motivazione: Presente un ordinativo di migrazione in corso relativo al directory number"*. Al fine di garantire un allineamento dei sistemi tra OLO, è stata quindi avviata un'attività di bonifica e, in data 20/06/18, l'ordine di attivazione è stato chiuso. Wind Tre S.p.A. ha altresì rappresentato di aver stornato le seguenti fatture: W1810803738, W1807336512, W1803914481, W1800504542, W1718920525, W1715459058 e W1713631578.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, premesso che Wind Tre S.p.A., incontestatamente, ha già provveduto a stornare le fatture W1810803738, W1807336512, W1803914481, W1800504542, W1718920525, W1715459058 e W1713631578, si osserva che la fatturazione emessa da Fastweb S.p.A. non è indebita, atteso che l'operatore non era a conoscenza del disservizio e la linea risultava attiva, benché l'istante non la utilizzasse perché aveva rimosso gli apparati.

A prescindere dalle considerazioni che precedono, il *Regolamento sugli indennizzi*, di cui è invocata l'applicazione, non contempla alcun indennizzo riconducibile al caso di specie, pertanto la relativa richiesta *sub i*. non può trovare accoglimento.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta *sub ii*. In particolare, Wind Tre S.p.A. non solo non ha dato prova di aver informato tempestivamente l'utente in ordine all'impedimento tecnico che in memorie ha addotto di aver riscontrato nel maggio 2016 (scarto di Telecom Italia S.p.A.), ma nonostante i numerosi reclami inviati dall'istante a mezzo PEC (del 30 agosto, 16 settembre, 30 novembre 2016, nonché 13 marzo e 17 luglio 2017), non ha dato evidenza delle attività gestionali poste in essere per risolvere il disservizio e solo il 7 marzo 2018 ha informato il Corecom che *"l'ente di competenza"* stava effettuando le *"le attività di allineamento dei sistemi per sanare la suddetta anomalia"*.

Quindi, si ritiene che il disservizio patito dall'utente sia addebitabile all'inerzia di Wind Tre S.p.A. che dal 2016, senza rendere alcuna informativa e senza adoperarsi per risolvere la problematica, ha avviato un'attività di bonifica solo nel giugno 2018 e ha

inviato una nuova richiesta di *NP* a Fastweb S.p.A. solo dopo il deposito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo, ovvero in data 29 giugno 2018.

Pertanto, la Società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 5,00 al giorno, per 770 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 20 maggio 2016 (data in cui Telecom Italia S.p.A. ha scartato la richiesta di *NPP*) al 29 giugno 2018, per un importo complessivo pari ad euro 3.850,00.

Infine, per quanto concerne le richieste *sub iii.* e *iv.*, merita considerazione la richiesta formulata dall'utente in sede di udienza riguardo alla perdita della numerazione. Premesso che Wind Tre S.p.A. non ha dato prova di aver posto in essere alcuna attività nel termine assegnato dall'Autorità per dare seguito alla richiesta di espletamento della portabilità, la Società è altresì tenuta a corrispondere in favore del Sig. Fachile l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura complessiva di euro 1.100,00, atteso che l'utente ha dato prova di essere titolare della numerazione dedotta in controversia dall'anno 2007.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Sig. Fachile 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 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali maturati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 3.850,00 (tremilaottocentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per omessa portabilità della numerazione dedotta in controversia;

ii. euro 1.100,00 (millecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione dedotta in controversia.

3. 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.

4. 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, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi