

DELIBERA N. 17/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.M. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/650803/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 maggio 2024;

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”*, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante *“Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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. 434/22/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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.M. del 14/12/2023;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0858422xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in occasione del passaggio dell'utenza dedotta in controversia da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A. *«l'operatore che ha effettuato il contratto vocale ha sbagliato a trascrivere il numero (corretto 0858422xxx) in 0854422xxx»*;

b. la richiesta del *vocal order*, inviata a mezzo PEC, in atti, è rimasta priva di riscontro.

In base a tali premesse, parte istante ha chiesto la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 2.880,00.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«in data 16.06.2023 l'utente ha chiesto la portabilità dei seguenti numeri: 0854225xxx e 085422xxx. In data 30.06.2023 il contratto è stato attivato con la numerazione 0854225xxx, e la numerazione nativa Fastweb 0859150xxx. In data 4.07.2023 Fastweb ha inoltrato la richiesta di portabilità della linea 085422xxx, che è stata bocciata con la causale "DIRECTORY NUMBER NON ATTIVO". In data 18.07.2023 l'utente ha inviato la richiesta di portabilità per il numero 0858422xxx»*.

In data 31/07/2023, l'utente ha depositato l'istanza GU5/623942/2023 *«nell'ambito del quale Fastweb ha dato atto dell'impossibilità di procedere con la portabilità della linea, in quanto cessata da TIM e rimessa nella disponibilità dell'operatore DONOR (ovvero Vodafone)»*. Il procedimento GU5/623940/2023 si è concluso con un provvedimento di rigetto.

In definitiva, l'operatore ha addotto che *«non potrà essere attribuita alcuna responsabilità a Fastweb, posto che la numerazione è stata cessata dall'operatore donating, ovvero TIM e rientrata in Vodafone»*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A., come di seguito precisato.

Premesso che quanto addotto dall'operatore convenuto nelle proprie memorie difensive trova conferma nella documentazione depositata nell'ambito del procedimento GU5/623942/2023, dalle risultanze istruttorie è emerso che Fastweb S.p.A., a fronte della richiesta dell'utente del 16/06/2023, ha posto in essere tempestivamente le attività di competenza. L'operatore, infatti, ha inviato la richiesta di portabilità a TIM S.p.A. *Donating* che, però, ha bocciato la procedura di passaggio adducendo che: «*il DN 0858422xxx appartiene ad arco di numerazione NON assegnato dal Ministero a Donor TIM per cui non è oggetto del processo di gestione esercitato da questo Focal Point. Al momento della cessazione per NP del DN 0854225xxx TIM Retail ha inviato per il DN 0858422xxx una notifica di Cessazione con Rientro a Donor (Vodafone Italia S.p.A.) che è rientrato quindi in possesso del DN*».

Orbene, la condotta assunta da TIM S.p.A., *Donating*, contravviene alla regolamentazione vigente, di cui alle delibere n. 8/22/CIR e n. 37/22/CIR, secondo cui in caso di *NPP* gli operatori *Donating* garantiscono che qualora un utente finale risolva un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo al contratto cessato verso un altro fornitore per almeno 60 giorni dalla data della risoluzione, a meno che non rinunci a tale diritto. A tal fine, il *Donating* attende almeno 60 giorni prima di restituire al *Donor* le numerazioni dell'utente il cui contratto si è risolto.

Pertanto, secondo la richiamata normativa regolamentare, a far data dal 1° maggio 2023, il *Donating* deve mantenere la numerazione non portata per 60 giorni prima di riconsegnarla al *Donor*. Nel caso di specie, dalla bocciatura comunicata a Fastweb S.p.A. in data 04/07/2023, si evince che TIM S.p.A. ha restituito la numerazione di cui si discute a Vodafone Italia S.p.A. anticipatamente rispetto al termine regolamentare prescritto.

Si aggiunga, con riferimento all'asserito errore da parte di Fastweb S.p.A. nel trascrivere una non corretta numerazione, che il DN riportato nel contratto dell'utente è effettivamente 085422xxx, corrispondente al numero di cui la società ha richiesto la prima NP.

Per quanto sopra non si ritiene Fastweb S.p.A. responsabile del disservizio patito dall'utente; conseguentemente alcuna richiesta di indennizzo può trovare accoglimento nei confronti dell'operatore coinvolto in controversia, fatta salva la possibilità di avviare analoga procedura nei confronti dell'Operatore TIM S.p.A.

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 non accoglie l'istanza dell'utente M.M. nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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.

Napoli, 29 maggio 2024

IL PRESIDENTE f.f.
Laura Aria

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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