

DELIBERA N. 184/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LATINI /FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/112074/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 dicembre 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. Latini del 16 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Latini, intestatario dell'utenza telefonica n. 0676902xxx, contesta la perdita della numerazione storica causata dal mancato espletamento della procedura di portabilità della predetta risorsa numerica in Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 19 maggio 2014 sottoscriveva con la società Fastweb S.p.A. un contratto di abbonamento "*Superjet + Modem Incluso*" che prevedeva la portabilità del numero 0676902xxx in uso con il precedente operatore TIM. Nonostante vari solleciti verbali e scritti, la procedura di portabilità numerica non veniva completata e l'istante si vedeva costretto a richiedere l'attivazione di una nuova linea telefonica per compensare la perdita della predetta numerazione storica.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione dell'importo di euro 16.000,00 a ristoro della perdita della numerazione storica causata dalla omessa portabilità del numero da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.

2. La posizione degli operatori

La società Fastweb S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue "*in merito alle doglianze dell'istante, va precisato che a seguito dell'adesione dell'istante alla proposta Fastweb, in data 19 maggio 2014 la scrivente ha avviato tutte le operazioni necessarie all'attivazione dei servizi, in ossequio alle disposizioni del Regolamento Negoziale. Tant'è vero che ha inviato tempestivamente richiesta di portabilità a TIM. Tuttavia la richiesta di migrazione della linea predetta è stata bocciata con causale "Directory Number non attivo" il 16 giugno 2014 come si evince dalle schermate allegate. Come si vede, quindi, la procedura di portabilità non è stata espletata poiché TIM aveva cessato la risorsa. Pertanto, la perdita di detta utenza dovrà essere imputata unicamente a detto operatore. Al solo fine di evitare ogni disagio alla parte istante,*

Fastweb ha attivato i propri servizi sulla utenza nativa n. 0693379xxx sempre pienamente fruita da controparte, come si evince dalla fattura de 31 luglio 2014. Non può non evidenziarsi in merito che in assenza di successive contestazioni, il sig. Latini ha evidentemente rinunciato alla portabilità per fatti concludenti; in quanto, il sig. Latini ha sempre utilizzato i servizi Fastweb sul nativo n. 0693379xxx. La conciliazione è stata avviata ben quattro anni dopo e controparte non ha segnalato né inviato reclami alla scrivente in ordine alla contestazione delle odierne doglianze. Alla luce di quanto esposto, si confida nel rigetto delle richiesta avanzate dall'istante”.

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “dalle verifiche svolte all'interno dei sistemi informativi di TIM emerge che OLO Fastweb ha erroneamente dato seguito a quanto riepilogato all'interno della proposta contrattuale sottoscritta da parte istante. Quest'ultima infatti richiedeva il recesso dalla componente ADSL e la number portability per la linea 0676902xxx, così come si evince dalle due sezioni del contratto (cfr. fascicolo istruttorio) appositamente sottoscritte. Di poi, OLO Fastweb inseriva tuttavia erroneamente a sistema, in data 23 maggio 2014, una diversa richiesta, cioè un'attivazione ULL senza richiesta di “NPG pura”; pertanto, al termine dell'espletamento della procedura, in data 30 maggio 2014 TIM cessava il numero che non risultava più in consistenza. Solo successivamente OLO Fastweb, avvedutosi con ogni probabilità - a seguito dei reclami sporti dall'istante – dell'avvenuto isolamento della linea, provvedeva a inserire in data 16 giugno 2014 l'ordinativo di attivazione “NPG pura” che tuttavia non poteva essere seguito, attesa l'intervenuta cessazione della linea n. 0676902xxx e subiva infatti scarto per “Directory Number non attivo”, circostanza pacificamente ammessa anche da OLO recipient nelle proprie memorie. Gli accertamenti contabili eseguiti sull'utenza hanno altresì evidenziato l'avvenuta chiusura contabile al 30 maggio 2014, in conformità all'espletamento degli ordinativi lato wholesale e, del resto, il sig. Latini ha correttamente saldato i conti telefonici emessi fino a tale data. In tale scenario, appare pacifica l'assenza di responsabilità da parte di TIM che riveste un ruolo passivo, perché mero OLO donating nell'ambito della procedura di migrazione, onerato di rilasciare le numerazioni a richiesta dell'OLO recipient. Solo al momento in cui quest'ultimo effettua correttamente la richiesta, TIM è tenuta a rilasciare la risorsa, circostanza che si è verificata nel caso di specie, con conseguente disattivazione da parte dell'esponente società dell'utenza dai propri sistemi di rete. Di nulla può dolersi il sig. Latini nei confronti di TIM, il cui fare è stato conforme a quanto previsto dalla disciplina regolamentare. Tanto premesso, si richiede il rigetto dell'istanza”.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, va evidenziato che il tentativo di conciliazione avviato con istanza n. 14 - C - 09592 innanzi al CORECOM Lazio si è concluso solo in data 21 febbraio 2019, dopo ben quattro anni, atteso che la società Fastweb S.p.A., unico operatore inizialmente coinvolto, aveva chiesto in sede di conciliazione l'estensione del procedimento nei confronti della società TIM S.p.A., giusto verbale del 15 ottobre 2014 acquisito in copia agli atti e la relativa richiesta di conciliazione nei confronti della società TIM S.p.A. è stata perorata dall'istante a distanza di ben quattro anni, come si evince dal relativo verbale di mancato accordo sottoscritto in data 21 febbraio 2019 dalle parti in causa.

Orbene, la distanza temporale tra l'avvio dell'*iter* procedurale sia di conciliazione che di definizione della controversia e il verificarsi del lamentato disservizio potrebbe far deporre a favore della carenza di interesse da parte del sig. Latini a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo, anche alla disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo cui *“sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Tanto premesso, la fattispecie controversa va valutata segnatamente alla perdita della numerazione, in assenza di reclami e/o contestazioni inerenti alla omessa portabilità.

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione “storica” n. 0676902xxx è imputabile ad entrambe le società alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, si deve rilevare che la società Fastweb S.p.A., in qualità di *recipient*, una volta acquisito il modulo sottoscritto in data 19 maggio 2014 della richiesta di portabilità della predetta risorsa numerica, ha erroneamente inserito in data 23 maggio 2014 un ordinativo di attivazione ULL senza richiesta di *“NPG pura”*. Solo successivamente, a seguito della segnalazione del 30 maggio 2014 dell'istante in ordine alla sospensione del servizio, la società Fastweb S.p.A. provvedeva a inserire in data 16 giugno 2014 l'ordinativo di attivazione *“NPG pura”* che veniva annullato scarto per *“Directory Number non attivo”*. Tuttavia, la società Fastweb S.p.A., a seguito della predetta notifica di scarto, avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle modalità di recupero della numerazione e nel contempo investire il settore di competenza della TIM; laddove nella presente procedura detta società si è limitata ad asserire di avere attivato i servizi sulla nuova utenza telefonica n. 0693379xxx, ma non ha fornito evidenza documentale dell'attività di gestione del cliente in ordine alla possibilità dello stesso di rientrare nella disponibilità della numerazione storica.

Parimenti sussiste la responsabilità della società TIM S.p.A., quale operatore *donating*, in quanto una volta acquisito in data 23 maggio 2014 l'ordinativo di attivazione ULL inserito dalla società Fastweb S.p.A., ha provveduto alla cessazione *standard*, in

difformità a quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 274/07/CONS secondo il quale *“nel 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”*.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica n. 0676902xxx merita accoglimento nei limiti del riparto di responsabilità tra entrambi gli operatori, come sopra motivato e deve essere computata nella misura massima, in assenza di contestazioni sulla data di presa di possesso della numerazione da parte dell'istante, trattasi di utilizzo ultradecennale, secondo la disposizione di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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. Latini nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica n. 0676902xxx pari alla metà di euro 1.500,00, quale importo massimo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica n. 0676902xxx pari alla metà di euro 1.500,00, quale importo massimo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento indennizzi*.

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, 16 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi