

**DELIBERA N. 185/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ECLECTICA/WIND TRE S.P.A./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/174270/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 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 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*”, 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;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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 della società Eclectica, acquisita al protocollo n. 0389097 del 16/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato di aver sottoscritto, il 24/9/2018, un contratto con Wind Tre S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e *internet*, previa migrazione di due utenze *business*, n. 0114361xxx e n. 0114831xxx, da Fastweb S.p.A. Tuttavia, mentre l'utenza n. 0114361xxx è stata attivata in Wind Tre S.p.A. a fine ottobre 2018, l'altra utenza è disservita dal 30 ottobre 2018. In sostituzione, Wind Tre S.p.A. ha attivato una nuova linea telefonica, associata a una numerazione provvisoria cui l'istante ha dichiarato di non essere interessato.

Inoltre, parte istante contesta l'addebito, da parte di Fastweb S.p.A., di costi non dovuti, a titolo di canone e penali.

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

- i. *“l'immediata riattivazione dell'utenza n. 0114831xxx”*, ovvero la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione, qualora non fosse possibile riattivarla;
- ii. *“il risarcimento per i giorni senza linea con riconteggio delle fatture emesse da Wind con numero provvisorio da noi mai richiesto”*.

## **2. La posizione degli operatori**

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“l'unica richiesta giunta da Wind è una NPP per il SOLO numero 0114361xxx, regolarmente espletata in data 26.10.2018, come si evince dalle schermate allegate; mentre Wind non ha inviato alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità dell'utenza n. 0114831xxx”*. Ciò stante, *“il contratto è proseguito per i servizi che non sono stato oggetto di trasferimento e, segnatamente, per l'utenza n. 0114831xxx”*.

L'istante ha poi formalmente rescisso il contratto, in data 22 novembre 2018.

Wind Tre S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in data 15/10/2018 è stato installato il router e avviata la *number portability* da Fastweb S.p.A. dei n. 0114361xxx e 0114831xxx. Tuttavia, in riferimento alla numerazione 0114831xxx, è pervenuto dal donor Telecom uno scarto per *“directory number non attivo”*; mentre la *number portability della numerazione 0114361xxx è stata espletata il 26 ottobre 2018”*.

L'operatore ha altresì precisato che *“in data 28/11/2019, in adempimento degli oneri informativi posti a carico della convenuta, il cliente veniva contattato e continuava a confermare che la linea era, a suo dire, funzionante (e dunque attiva) presso il gestore donating Fastweb. In data 15/02/2019 perveniva un reclamo al quale veniva fornito riscontro in data 28.02.2019”*, in atti.

In data 13/03/2019 l'utente ha inviato un'istanza ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento d'urgenza. Nell'ambito del procedimento Fastweb S.p.A. donating ha dichiarato che *“il cliente risulta cessato, ed il DN 0114831xxx mai attivato su nostra rete inoltre non ci sono pervenuti ordini”*.

Infine, la Società ha rappresentato che l'espletamento della procedura è stato ostacolato dalla sussistenza di un impedimento oggettivo non imputabile all'operatore.

## **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.

Preliminarmente, si evidenzia che, in esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, Wind Tre S.p.A. ha depositato *“il tracciato (formato xml) della richiesta di migrazione dell'utenza n. 0114831xxx data invio 15/10/2018”* dal quale si evince che, contrariamente a quanto sostenuto da Fastweb S.p.A., l'operatore *recipient*, in data 15 ottobre 2018, aveva inviato richiesta di migrazione non solo della numerazione

0114361xxx, regolarmente espletata, ma anche della numerazione 0114831xxx, bocciata con causale “*Directory number non attivo*”.

Tuttavia, si ritiene che sia corretta la bocciatura notificata dal *donating*, stante l'inesattezza dell'ordine di migrazione inserito dal *recipient*. Infatti, Wind Tre S.p.A., anziché inserire a sistema il medesimo ordine di portabilità associato a entrambe le numerazioni, sia la principale che la secondaria, ha inserito prima l'ordine di portabilità del numero principale 0114361xxx (n. ordine 17651886), regolarmente espletato, e poi l'ordine di portabilità del numero secondario n. 0114831xxx (n. ordine 17651888), che è stato scartato in quanto l'espletamento della portabilità del numero principale ha determinato automaticamente la cessazione del numero secondario. In sostanza, come precisato nell'allegato 15 della delibera n. 41/09/CIR, se allo stesso accesso sono associati due numeri, nell'ordine è necessario indicarli entrambi, diversamente accadrà, come è evidente, che l'espletamento della portabilità del numero principale determinerà l'automatica cessazione del numero secondario che non può essere da solo portato.

In virtù di quanto sopra esposto, si osserva che alcuna condotta indebita è imputabile a Fastweb S.p.A., mentre il disservizio patito dall'utente è ascrivibile all'errata gestione della procedura di portabilità da parte di Wind Tre S.p.A. Pertanto, atteso che la numerazione è andata perduta e che l'utente ha dimostrato di esserne titolare dall'anno 2011, la Società 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*, in misura pari a euro 400,00 per ciascun anno di precedente utilizzo, per un importo complessivo pari ad euro 2.800,00.

Viceversa, non può trovare autonomo accoglimento la richiesta *sub ii.*, atteso che, nel caso di specie, la perdita della numerazione risalente all'espletamento della portabilità del numero principale, ovvero al 15 ottobre 2018, assorbe la richiesta di indennizzo per interruzione del servizio. Inoltre, non si ritiene di addebitare a Wind Tre S.p.A. alcuna responsabilità in relazione all'assegnazione di un numero provvisorio; infatti, la linea telefonica attivata -in ottemperanza all'obbligazione contrattuale avente ad oggetto due utenze telefoniche- comunque consentiva all'utente la fruizione dei servizi, voce e dati, a prescindere dal fatto che l'utenza non fosse fruibile in ingresso, in quanto associata ad una numerazione diversa da quella richiesta.

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 della società Eclectica, nei confronti di 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, a mezzo bonifico o assegno bancario, euro 2.800,00 (duemilaottocento/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. 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 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 aprile 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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