

**DELIBERA N. 207/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ASSI4/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/136869/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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'art. 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 Assi4 del 14/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nella propria istanza, ha dichiarato quanto segue:

a. in data 13/09/2018 ha stipulato un contratto con WIND Tre per le linee mobili e una linea fissa n. 0117776xxx;

b. la linea fissa era proveniente da Fastweb e, avendo chiesto la portabilità di una sola numerazione, le altre due linee nn. 011/7412xxx e 011/7712xxx dovevano rimanere attive sotto rete Fastweb;

c. invece, a seguito della migrazione della linea fissa n. 0117776xxx in WIND Tre, le altre due linee telefoniche sono state rese silenti;

d. è stata presentata istanza di conciliazione congiuntamente all'istanza GU5 anche nei confronti di Fastweb e sono state attivate due nuove linee con ulteriori costi e la linea migrata in WIND Tre non è assolutamente performante.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la riattivazione delle linee silenti nn. 0117412xxx e 01177712xxx;
- ii. il risarcimento per i giorni di interruzione delle due linee;
- iii. il risarcimento per la perdita delle numerazioni nn. 0117412xxx e 01177712xxx.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha confermato che la numerazione 0117776xxx, per effetto della migrazione avvenuta correttamente, è attiva sulla propria rete da ottobre 2018, come da richiesta dell'utente, a seguito della migrazione nello scenario WIND Tre *recipient- Fastweb donating*.

In data 13.09.2018 il referente della società istante ha sottoscritto un contratto per l'attivazione in portabilità di un prodotto monolinea "*Office One*" e, in particolare, ha richiesto la migrazione della sola linea fissa avente numero 0117776xxx, senza richiedere la migrazione di ulteriori numerazioni eventualmente a essa associate. In data 18.10.2018, la linea telefonica n. 0117776xxx è migrata in WIND Tre, mentre le due linee fisse oggetto di contenzioso, n. 0117712xxx e n. 0117412xxx, sono rimaste in carico all'operatore Fastweb.

Relativamente all'oggetto della controversia, WIND Tre ha precisato che, nel "*Modulo Servizio Fisso Office One Secure Web*", debitamente sottoscritto dalla società istante, è riportato quanto segue: «ATTENZIONE: nel caso di Tipo linea di origine VoIP multinumero, WIND Tre S.p.A. garantisce la conservazione di una sola numerazione. Per garantire la corretta gestione è necessario inserire tutte le rimanenti numerazioni nella colonna specifica "*Numerazioni secondarie ISDN o VoIP multinumero*" annesse all'accesso di riferimento».

In fase di sottoscrizione della proposta di abbonamento, il punto vendita WIND Tre si è reso disponibile a contattare l'operatore *donating* Fastweb per verificare la corretta richiesta di migrazione della sola linea n. 0117776xxx e, contemporaneamente, la permanenza delle altre due numerazioni presso la rete Fastweb, come risulta confermato dal documento reso dall'agente WIND Tre e allegato alla memoria difensiva.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti.

In via preliminare occorre precisare che l'istante ha presentato istanza anche nei confronti di Fastweb, in qualità di operatore *donating* che si è conclusa con un verbale di accordo del 12 aprile 2019. Inoltre, parte istante ha presentato due distinte istanze GU5 nei confronti di Fastweb e WIND Tre che si sono concluse con l'adozione di due distinti provvedimenti temporanei indirizzati a entrambi i gestori finalizzati alla riattivazione delle linee nn. 0117712xxx e n. 0117412xxx.

In particolare, in risposta al provvedimento GU5/51423/2018 del 12 dicembre 2018, Fastweb ha precisato che *«Fastweb non è nella disponibilità delle risorse di rete e numeriche, in quanto l'operatore recipient WIND Tre ha provveduto con procedura di migrazione a effettuare il passaggio per ogni risorsa. Fastweb, in qualità di donating, a ricezione di una richiesta di migrazione corretta, non ha il potere di bloccare la procedura nei confronti dell'operatore recipient»*.

WIND Tre, in occasione della memoria depositata in risposta all'istanza GU5, ha dichiarato che *«il cliente ha sottoscritto un contratto per l'attivazione di un prodotto mono linea "Office One" su linea n. 0117776xxx, le linee nn. 0117412xxx/0117712xxx a essa associate sono state cessate a seguito della portabilità; ciò in armonia con quanto previsto dal contratto sottoscritto dall'istante che nell'allegato "Modulo Servizio Fisso Office One Secure Web\*" alla nota 2 recita come segue: 2) Attenzione: nel caso di Tipo linea di origine VoIP multinumero, WIND Tre S.p.A. garantisce la conservazione di una sola numerazione. Per garantire la corretta gestione è necessario inserire tutte le rimanenti numerazioni nella colonna specifica "Numerazioni secondarie ISDN o VoIP multinumero" annesse all'accesso di riferimento'. Il gestore conferma, dunque, che allo stato non è possibile dar corso ad alcuna azione diretta all'attivazione delle sopra citate utenze»*.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento atteso quanto già riportato da WIND Tre in occasione dell'adozione del provvedimento temporaneo, ovvero l'impossibilità di riattivare le numerazioni in quanto cessate.

Dalla documentazione acquisita è emerso che l'istante ha richiesto la migrazione di una sola linea telefonica n. 0117776xxx da Fastweb a WIND Tre e che la migrazione è stata correttamente espletata da WIND Tre che ha provveduto ad attivare su propria rete la linea telefonica richiesta mentre le altre due utenze nn. 0117712xxx e 0117412xxx, non oggetto di richiesta, sono state successivamente cessate in quanto numerazioni accessorie che non potevano rimanere attive in mancanza della numerazione principale cui erano associate. Preme rilevare che l'istante, prima di procedere alla sottoscrizione del contratto con WIND Tre, avrebbe dovuto verificare con il gestore di provenienza la possibilità di lasciare attive le due numerazioni di cui in questa sede lamenta la perdita, la cui responsabilità non può essere attribuita a WIND Tre, che si è limitata a processare la richiesta di migrazione in conformità a quanto indicato nel contratto.

Le richieste dell'istante di cui ai punti ii e iii., attesa l'incompetenza di questa Autorità in materia risarcitoria, devono essere valutate come volte alla liquidazione degli indennizzi. Alla luce di quanto descritto, entrambe le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento, considerato che alcuna responsabilità potrà essere imputata a WIND Tre per la cessazione delle due utenze che sarebbero dovute rimanere attive con Fastweb, avendo WIND Tre processato la migrazione così come richiesto dalla parte istante.

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 non accoglie l'istanza della società Assi4. nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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, 5 maggio 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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