

## **DELIBERA N. 21/20/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DI GREGORIO / FASTWEB S.P.A. / WIND TRE S.P.A. (GU14/95331/2019)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 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*”, 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".*

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *"Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica"*, ai sensi del quale *"All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»"*;

VISTA l'istanza del Sig. Di Gregorio, acquisita con protocollo n. 0105044 dell'11/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha dichiarato che dal settembre 2018 ha migrato l'utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A. e che, tuttavia, il nuovo operatore anziché espletare la portabilità della numerazione, come richiesto, ha attivato una numerazione provvisoria.

Nonostante i ripetuti reclami, nei confronti di entrambi i gestori, la numerazione 091217xxx è andata perduta, atteso che entrambi hanno dichiarato che non è più nei rispettivi sistemi e anche TIM S.p.A., cui incidentalmente era stata richiesta la riattivazione, si è dichiarata impossibilitata a farlo.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha chiesto la riattivazione da parte di Wind Tre S.p.A. della numerazione 091217xxx.

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

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, in ossequio al verbale di accordo del 26 ottobre 2018, relativo ad un precedente tentativo di conciliazione, *"ha chiuso correttamente il contratto il 12.09.2018"*, fermo restando che *"controparte aveva già inviato recesso in data 7 agosto 2018"*.

Wind Tre S.p.A. ha addotto che il 28 agosto 2018 è stata attivata la numerazione provvisoria 0917849xxx, mentre *"la NP per la numerazione 091217xxx risulta in KO"*. In particolare, il 22/08/2018 l'ordine 17533568 Wind Recipient NP- Fastweb Donating è andato in KO con causale *"Presente un ordinativo di cessazione in corso relativo al DIRECTORY NUMBER"*; il 03/09/2018 l'ordine 17553641 Wind Recipient NP- Fastweb

Donating è andato in KO con causale “*Presente un ordinativo di cessazione in corso relativo al DIRECTORY NUMBER*”; il 10/09/2018 l’ordine 17568370 Wind Recipient NP- Fastweb Donating è andato in KO con causale “*Presente un ordinativo di cessazione in corso relativo al DIRECTORY NUMBER*”; il 17/09/2018 l’ordine 17588548 Wind Recipient NP- Fastweb Donating è andato in KO con causale “*DIRECTORY NUMBER non assegnato al Donating*”. Per quanto sopra, l’operatore ha quindi evidenziato di non avere responsabilità in merito ai fatti addotti in controversia in quanto “*il DN 091217xxx non è stato acquisito in quanto non più attivo*”.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Nel merito, dalla documentazione al fascicolo risulta che l’utente, in data 8 agosto 2018, ha sottoscritto il contratto per l’attivazione dei servizi da parte di Wind Tre S.p.A. e, contestualmente, ha inviato comunicazione di recesso all’operatore Fastweb S.p.A., senza precisare che l’utenza sarebbe migrata verso OLO. Gli operatori, rispettivamente, hanno dunque posto in essere le attività di competenza nei tempi regolamentari. In particolare, Fastweb S.p.A. ha avviato la cessazione della linea preordinata alla chiusura del contratto, pertanto correttamente bocciava la richiesta pervenuta tempestivamente da Wind Tre S.p.A., con causale “*Presente un ordinativo di cessazione in corso relativo al DIRECTORY NUMBER*”.

Nel corso dell’udienza, entrambi gli operatori hanno dichiarato di essere impossibilitati alla riattivazione del numero, inoltre ad alcuno dei due è imputabile una condotta violativa della disciplina regolamentare vigente, pertanto si ritiene che il disservizio patito dall’utente non possa trovare soddisfazione neanche facendo ricorso al *Regolamento sugli indennizzi*.

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 del Sig. Di Gregorio, 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 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, 27 gennaio 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