

**DELIBERA N. 21/22/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
LOVEHAIR/WIND TRE S.P.A./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/444087/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 20 gennaio 2022;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Lovehair, del 21/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0100996xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. la sig.ra M.R. è la rappresentante legale della società istante e precedentemente era titolare della ditta individuale Hair&Beauty, cessata nell'ottobre 2019, intestataria di un contratto con Fastweb S.p.A. avente a oggetto l'utenza telefonica n. 0100996xxx (cod. cliente LA00674711);

b. a metà novembre 2019 la sig.ra M., in qualità di rappresentante legale della società Lovehair, ha stipulato un contratto con Wind Tre S.p.A. avente a oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull'utenza n. 0100996xxx, previa portabilità da Fastweb S.p.A.;

c. tuttavia, anziché espletare la portabilità del numero, Wind Tre S.p.A. ha attribuito alla società istante una nuova numerazione, cui conseguiva la perdita del n. 0100996xxx che «era attribuito alla sig.ra M. e al suo negozio di parrucchiera dal 2015 (prima come ditta Hair & Beauty e poi come Lovehair)»;

d. l'utente inviava a mezzo PEC un reclamo in data 31/01/2020, al quale Wind Tre S.p.A. in data 17/02/2020 ha fornito una risposta «che non può valere come riscontro in quanto non corrisponde a quanto richiesto nella pec inviata dalla scrivente difesa».

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

- i. «risarcimento dei danni come da art 10 allegato A delibera 347/18/cons per perdita numerazione pari ad euro 1500,00»;
- ii. «mancato riscontro ai reclami dal 11.12.2019 euro 600,00»;
- iii. «liquidazione spese procedura euro 500,00».

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

L'operatore WIND Tre S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «in data 25/10/2019 risaliva a sistema un ko per la migrazione della numerazione 0100996xxx, scenario Fastweb S.p.A. (Operatore Donating) - Wind Tre (Operatore Recipient) per indirizzo cliente errato». L'utente, però, contattato telefonicamente, confermava l'esattezza dell'indirizzo; pertanto, «in data 09 e 20 novembre 2019 venivano reiterati gli ordini di portabilità per la numerazione 0100996xxx, n° 1-481811927554 e n° 1-482831804084, che non avanzavamo, rispettivamente, per ko di Fase 2 dall'operatore Donating per

*causali “Altro ordine in corso per tale utenza” e “Codice migrazione errato 1”. A seguito dei succitati ko la scrivente prontamente si attivava chiedendo conferma all’istante del Codice di migrazione ed inviando una mail a Fastweb per avere chiarimenti circa le causali di mancata portabilità. In data 13/12/2019 perveniva un riscontro dall’altro gestore in base al quale risultava che la migrazione del numero 0100996xxx non fosse andata a buon fine in quanto non richiesta nella stessa sessione del suo correlato n° 0100996xxx; pertanto la numerazione 0100996xxx risultava ormai disattiva e non recuperabile». In pari data l’operatore informava l’utente, la quale riferiva che, in precedenza, nel medesimo negozio venivano svolte due attività diverse, ognuna con la propria numerazione, e del numero 0100996xxx era stata richiesta separatamente la migrazione ad altro gestore. In relazione a tanto, «veniva comunicato alla cliente che il numero risultava ormai disattivato presso Fastweb e che potevamo, se interessata, come Operatore Recipient, procedere all’attivazione di una nuova linea». Infatti, il 14/01/2020 veniva attivata la linea n° 0104072xxx, poi disattivata il 10/11/2020.*

Il reclamo inviato dall’istante in data 30/01/2020 è stato riscontrato il 17/02/2020 seguente.

In virtù di quanto sopra esposto, l’operatore ha, dunque, evidenziato che la portabilità della numerazione dedotta in controversia non è stata espletata per fatti non imputabili alla propria condotta; fermo restando che in atti non risulta provata la decorrenza della titolarità del numero in capo all’istante.

L’operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha eccepito in via preliminare la carenza di legittimazione attiva della società istante nei suoi confronti, atteso che «*le utenze 0100996xxx e 0100996xxx erano attive sul contratto codice cliente LA00674xxx intestato a R.M. Hair & Beauty avente partita iva 01631190xxx*». La società Hair & Beauty è poi cessata il 30/09/2019, antecedentemente i fatti di causa.

Viceversa, «*l’istante Lovehair non ha mai intrattenuto alcun rapporto contrattuale con Fastweb né ha mai richiesto il subentro nel contratto intestato a R.M. Hair & Beauty e, dunque, qualora avesse utilizzato le utenze lo ha fatto in modo illegittimo e non autorizzato. Lovehair è un soggetto giuridico totalmente differente da R.M. Hair & Beauty ed è contraddistinto dalla diversa partita iva 02623780xxx, con data inizio attività l’11.7.2019*».

Nel merito, l’operatore ha poi precisato che «*in data 4.11.2019 Fastweb ha ricevuto una richiesta dell’utenza 0100996xxx, espletata in data 19.11.2019. A seguito dell’espletamento della richiesta di migrazione, Fastweb ha correttamente cessato il contratto. Nelle more dell’espletamento della prima richiesta, senza che Wind annullasse la stessa, Fastweb ha ricevuto una seconda richiesta di migrazione per le utenze 0100996xxx e 0100996xxx, bocciata per la pendenza della precedente richiesta di migrazione. Qualora Wind si fosse accorta di aver inoltrato una prima richiesta incompleta, avrebbe dovuto annullare/bocciare la prima richiesta e formulare poi una nuova con i dati e i numeri corretti. Al contrario Wind non ha annullato la prima procedura che si è conclusa con l’espletamento e la cessazione del contratto. Nessuna ulteriore richiesta è presente sui sistemi Fastweb. Né Fastweb ha ricevuto da Wind alcuna richiesta di portabilità dell’utenza 0100996xxx dopo la cessazione del contratto*».

Infine, l’operatore ha precisato di non aver ricevuto alcun reclamo dall’istante e chiede conclusivamente il rigetto delle domande di parte.

### 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.

In via preliminare e assorbente si ritiene di accogliere l'eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb S.p.A. in ordine alla carenza di legittimazione attiva della società istante; pertanto, le relative richieste non possono essere accolte nei confronti di Fastweb S.p.A.

In particolare, dal corredo istruttorio è emerso che la numerazione dedotta in controversia, antecedentemente al contratto sottoscritto tra Lovehair e WIND Tre S.p.A., era intestata alla ditta individuale Hair&Beauty che aveva un contratto con Fastweb S.p.A. Orbene, in assenza di un vincolo contrattuale tra Lovehair e Fastweb S.p.A., ovvero in assenza di qualsivoglia obbligazione contrattuale tra le parti, la società istante alcun inadempimento può contestare a Fastweb S.p.A. e, conseguentemente, alcuna pretesa indennitaria può essere avanzata nei confronti dell'operatore.

D'altro canto, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre S.p.A. che non ha mai acquisito la numerazione di cui trattasi, nonostante ne abbia fatto puntuale richiesta all'operatore *donating*. Infatti, all'operatore *recipient* alcuna condotta indebita può essere addebitata, avendo puntualmente espletato le attività di competenza, ai sensi della disciplina regolamentare vigente in materia di passaggio delle numerazioni tra operatori. WIND Tre S.p.A., invero, non ha potuto acquisire l'utenza di cui si discute in quanto è stata cessata dall'operatore *donating* a seguito dell'espletamento della prima richiesta di migrazione che riguardava il codice 0100996xxx. Infatti, *a seguito dell'espletamento in data 19.11.2019. della richiesta di migrazione, Fastweb ha correttamente cessato il contratto. Nelle more dell'espletamento della prima richiesta, senza che Wind annullasse la stessa, Fastweb ha ricevuto una seconda richiesta di migrazione per le utenze 0100996xxx e 0100996xxx, bocciata per la pendenza della precedente richiesta di migrazione, come previsto dalle procedure di portabilità del numero.*

In virtù di quanto sopra espresso, WindTre non può rispondere nei confronti della società istante.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., *in primis* perché la comunicazione datata 30/01/2020 non è un reclamo di disservizio, bensì una richiesta di risarcimento danni; inoltre, l'utente ha dichiarato di aver avuto numerosi contatti con il servizio clienti dell'operatore; pertanto, gli oneri informativi di competenza di WIND Tre S.p.A., in ordine all'impossibilità di dare puntuale esecuzione al contratto, devono ritenersi assolti.

Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta, atteso che la procedura esperita, tramite il portale *ConciliaWeb*, è gratuita e in atti non risultano depositati eventuali giustificativi di spese ammesse al rimborso.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 Lovehair nei confronti di Fastweb S.p.A. e WIND Tre 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.

Roma, 20 gennaio 2022

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonello Giacomelli

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