

**DELIBERA N. 254/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PICCINI /FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.  
(GU14/213765/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 giugno 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, 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, 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'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 dell'utente Piccini del 04/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare di una utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 09/05/2019 è venuto a sapere da Fastweb S.p.A. che Wind Tre S.p.A. aveva richiesto la portabilità della numerazione dedotta in controversia;
- b. in particolare, Fastweb S.p.A. ha riferito che Wind Tre S.p.A. aveva richiesto la migrazione del numero 0717232xxx, “*fornendo anche il codice di migrazione*”;
- c. poiché il Sig. Piccini non aveva richiesto tale migrazione, né sottoscritto un contratto con Wind Tre S.p.A., il giorno stesso (09/05/2019) ha inviato un reclamo a

mezzo PEC alla Società e contattato il servizio clienti, chiedendo *“l'immediato annullamento di qualsiasi mia richiesta risulti loro”* e, in tale occasione, l'operatore del *call center* ha confermato di aver annullato la procedura;

d. in data 10/05/2019, sempre a mezzo PEC, l'istante comunicava altresì tutti i dati richiesti dall'operatore per la gestione del reclamo inviato il giorno prima;

e. ciononostante, in data 20/05/2019 i servizi, voce e dati, hanno smesso di funzionare;

f. sono seguiti molti reclami inviati, a mezzo PEC, a WIND Tre S.p.A., rimasti privi di riscontro, ed un reclamo anche a Fastweb S.p.A., datato 22 maggio 2019, in cui veniva richiesta la riattivazione dell'utenza *“senza costi aggiuntivi ed alle condizioni in atto al momento della cessazione del servizio dal momento che il sottoscritto non ha dato alcuna disdetta e pertanto il contratto ad ogni effetto di legge rimane pienamente valido ed efficace in quanto il sottoscritto non lo ha mai risolto”*;

g. in seguito, il servizio clienti di Wind Tre S.p.A. ha informato l'istante che la richiesta di migrazione del n. 0717232xxx era stata formulata da un'altra persona *“e che quindi è stato commesso un errore”*;

h. infine, il numero telefonico di cui l'istante ha dichiarato essere titolare dal novembre dell'anno 2009 è andato perduto.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo *“per il disservizio di 2 mesi senza linea telefonica ed internet. € 2000,00 per controparte”*.

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

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In data 06/05/2019 ha ricevuto una richiesta di migrazione da Wind Tre S.p.A., nella quale i dati inseriti da Wind Tre S.p.A., codice di migrazione e numero di telefono, *“erano corretti, altrimenti la procedura sarebbe andata in scarto automatico”*. Infatti, non essendovi causali di scarto, *“la migrazione è stata espletata correttamente in data 21.05.2019”* e *“il contratto è stato chiuso in data 22.05.2019, come si evince dalla fattura del 01.06.2019”*.

Successivamente, Fastweb S.p.A. *“ha provato a ricontrattualizzare l'utente, ma lo stesso non ha mai fornito il CDM di Wind”*.

La Società ha poi rilevato che *“la linea de qua è entrata dal 21.05.2019 nella esclusiva disponibilità di Wind, la quale avrebbe dovuto garantire l'erogazione dei servizi”*.

In merito alla PEC inviata in data 27/05/2019, Fastweb S.p.A. ha addotto che non esisteva alcun obbligo di riscontro, essendo pervenuta in epoca successiva alla chiusura del contratto del 02/05/2019; fermo restando che, non avendo l'istante richiesto la

corresponsione degli indennizzi per mancata risposta al reclamo, quest'ultimi non potranno essere indennizzati.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'utente.

L'operatore WIND Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue.

Il 06/05/19 è stato inserito un ordine di attivazione della numerazione 0717232xxx *“in accesso FIBRA FTTC VULA, con migrazione da Fastweb. Veniva fornito il codice di migrazione M8W07114725411xxx. Contratto inserito a nome altro utente”*.

In data 07.05.2019, Fastweb S.p.A. ha fornito esito positivo alla migrazione, nonostante *“si sarebbe dovuto ricevere, invece, un KO di fase 2 per migrazione utenza 0717232xxx, con CDM M8W07114725411xxx errato”*.

In data 20.05.2019, Wind Tre S.p.A. ha ricevuto una comunicazione dall'utente intestatario del contratto e della corretta utenza 0717231xxx, *“in cui affermava di aver chiesto la migrazione da Fastweb per il numero telefonico 0717231xxx, mentre nel nostro contratto veniva riportato erroneamente il numero 0717232xxx”*.

Tuttavia, il giorno seguente (21/05/2019), veniva espletata la migrazione della numerazione 0717232xxx.

Successivamente, in data 06/06/2019, *“a seguito della gestione del reclamo pervenuto, veniva inoltrato un ordine di recesso senza rientro in Telecom della linea. Il contratto 1464300806xxx veniva cessato nella stessa data”*.

In seguito alla proposizione da parte dell'utente di un'istanza ex art 5 del *Regolamento*, al fine di ottenere un provvedimento temporaneo d'urgenza, l'operatore ha ribadito che Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto fornire un KO alla richiesta di migrazione poiché il sopramenzionato codice di migrazione *“non si poteva riferire alla numerazione 0717232xxx”*.

In data 17.07.2019 è stata attivata *“a nome del sig. Piccini la LNA FIBRA FTTC VULA 0712362xxx”* regolarmente utilizzata.

Infine, in fase di ricezione del GU14, l'operatore ha concesso un indennizzo pari ad euro 240,00 come da Carta Servizi.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento nei confronti di entrambi gli operatori, atteso che ciascuno, con la propria condotta, ha contribuito a determinare il disservizio di cui l'utente si duole. In particolare, a Wind Tre S.p.A. è addebitabile la responsabilità di aver generato la migrazione di un'utenza (n. 0717232xxx) in luogo di un'altra (n. 0717231xxx), senza poi adoperarsi per ripristinare le condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti; mentre a Fastweb S.p.A. si contesta di non aver provveduto alla riattivazione della linea a fronte del provvedimento temporaneo emesso in esito al GU5/132388/2019.

Nel merito, non trova conferma quanto addotto da Wind Tre S.p.A. in memorie e anche in sede di gestione di GU5, ovvero che Fastweb S.p.A. *donating* avrebbe autorizzato la migrazione, anche se il CDM non era riferito al *DN* corretto. Infatti, dalla documentazione in atti si evince che il codice di migrazione inserito da WIND Tre S.p.A. è associato all'utenza dedotta in controversia, erroneamente migrata. In particolare, coincide il COW (codice segreto del cliente), il COR (identifica univocamente la risorsa oggetto del trasferimento e generalmente coincide con il numero di telefono) ed anche il COS (identifica il servizio intermedio utilizzato dal *donating* sulla risorsa). L'operatore, inoltre, una volta acquisita la consapevolezza dell'errore, a fronte del reclamo 10/05/19, anziché adoperarsi per porvi rimedio, ai sensi dell'articolo 7, comma 5, della delibera n. 179/03/CSP ha *“inoltrato un ordine di recesso senza rientro in Telecom della linea”*. In particolare, la normativa regolamentare richiamata prevede che *“fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente”*.

Per quel che concerne la condotta posta in essere da Fastweb S.p.A., sebbene non si ravvisino responsabilità in merito alla disattivazione dei servizi, si osserva che la Società non ha dato evidenza delle attività poste in essere, a fronte del provvedimento temporaneo datato 19/06/2019. A tal proposito, l'articolo 19, comma 4, della delibera n. 274/07/CONS, prevede che *“[n]el 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”*. Fastweb S.p.A. avrebbe quindi potuto attivarsi presso il *donor* TIM S.p.A. per richiedere la riassegnazione all'istante della numerazione *de qua*, evitando, in questo modo, la perdita della numerazione.

In virtù di quanto sopra esposto, si ritiene che la responsabilità per il disservizio accorso e, conseguentemente, il relativo indennizzo, debba essere ripartito in parti uguali tra gli operatori convenuti. Pertanto, atteso che dalla documentazione in atti è emerso che la numerazione dedotta in controversia era utilizzata dall'utente da nove anni, in quanto serviva la medesima abitazione a far data dall'anno 2010, si ritiene che Wind Tre S.p.A. debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 10, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura proporzionale alla responsabilità accertata, quindi pari a euro 450,00; parimenti Fastweb S.p.A. dovrà corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 10, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 450,00.

Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento esclusivamente nei confronti di Wind Tre S.p.A.

In particolare, Wind Tre S.p.A. ha inviato una richiesta di migrazione inserendo erroneamente il numero n. 0717232xxx e fornendo il codice di migrazione associato alla suddetta numerazione, nonostante il titolare non avesse fatto richiesta di migrazione. Per giunta, una volta espletata la procedura senza tener conto della segnalazione pervenuta il 9 e il 10/5/19, l'operatore ha cessato la linea lasciando l'utente disservito. In relazione a tanto, si ritiene che Wind Tre S.p.A. debbano corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a 6,00 euro al giorno per il servizio voce e 8,00 euro al giorno per il servizio dati in fibra, per 29 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 21.05.2019 (data di completamento della procedura di migrazione) al 19.06.2019 (data del provvedimento temporaneo d'urgenza), per un importo pari ad euro 406,00.

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 l'istanza del sig. Piccini nei confronti di Fastweb S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e decurtati di euro 240,00 che, incontestatamente, la Società ha già corrisposto all'utente in esito al deposito del GU14:

- i. euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione
- ii. euro 406,00 (quattrocentosei/00) a titolo di indennizzo completa interruzione dei servizi.

4. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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, 25 giugno 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