

**DELIBERA N. 3/22/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SUCCU/TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.  
(GU14/484998/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 giugno 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*”;

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 “*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. 124/22/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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Succu del 20/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare delle utenze telefoniche fisse *business* nn. 070946xxx e 0709455xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 25 marzo 2021 l'utente ha sottoscritto un contratto *business* (voce + dati) con la società WIND Tre, tramite il Centro Wind di Assemini, chiedendo la portabilità dei numeri di telefono 070946xxx e 0709455xxx da TIM;

b. parte istante ha inviato via *e-mail*, in data 21 marzo 2021, all'agenzia WIND Tre la comunicazione relativa alla tipologia delle linee, dandone evidenza anche allegando la fattura di TIM;

c. in data 18 giugno 2021 WIND Tre ha comunicato che la titolarità del numero 0709455xxx è stata persa, tale informazione è stata confermata, dopo opportune verifiche, tramite *e-mail* dal Centro WIND Tre in data 20 agosto 2021;

d. l'utente ha trasmesso un reclamo in data 15 giugno 2021 a WIND Tre e, in data 21 giugno 2021, a entrambi gli operatori (TIM e WIND Tre);

e. la portabilità del numero di telefono 070946xxx è avvenuta in ritardo, in data 10 giugno 2021, rispetto alla richiesta effettuata in data 25 marzo 2021 contestualmente alla sottoscrizione del contratto con WIND Tre;

f. a tal proposito ulteriori reclami sono stati inviati nelle date del 10 e 24 maggio 2021 alla TIM e in data 23 giugno 2021 alla WIND Tre;

g. a causa dei ritardi nella portabilità del numero l'istante è stato costretto a pagare le fatture emesse da entrambi gli operatori ("doppia fatturazione"), oggetto dei citati reclami, con i quali si chiedeva lo storno delle fatture;

h. in data 21 giugno 2021 è stato inviato un formale reclamo a entrambi gli operatori, chiedendo chiarimenti in merito alla perdita della titolarità del numero 0709455xxx e quale tra gli operatori fosse responsabile di tale danno, richiedendo una risposta in forma scritta tramite PEC, ma non è stata ricevuta alcuna risposta.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione storica 0709455xxx (dal 1999 al 2021);

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata portabilità del numero di telefono 070946xxx dal 26/03/2021 al 10/06/2021;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per la doppia fatturazione, calcolato sul totale delle fatture emesse da TIM nel periodo 26/03/2021 - 10/6/2021;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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

La società TIM, nel corso del contraddittorio, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante a tacitazione delle pretese avanzate con la presente procedura.

Nella propria memoria, TIM ha dichiarato nel merito delle contestazioni riferite ai problemi insorti nel corso della migrazione da TIM a WIND Tre delle utenze dedotte in UG e GU14, di aver rilevato che l'utenza n. 0709455xxx corrispondeva alla numerazione aggiuntiva della numerazione 070946xxx, a oggi disponibile nel sistema CRMB.

Dalle analisi di rete, il *porting* del numero principale è andato in scarto con un primo KO a fine marzo 2021, ma WIND Tre ha ripresentato la richiesta solo a fine maggio. Per il DN 070946xxx, il *porting* è del 14 giugno 2021 e non si configurano responsabilità di TIM, in quanto la prima richiesta di marzo non è stata correttamente instradata da WIND Tre.

TIM ha confermato che l'altra linea n. 0709455xxx, è stata regolarmente configurata in centrale come portata e instradata da rete intelligente flessibile su Infostrada dal 10 giugno 2021. WIND Tre non ha, tuttavia, provveduto ad attivare tale numerazione aggiuntiva.

Con nota del 29 novembre 2021, in sede di gestione dell'istanza GU5, TIM ha rappresentato quanto segue: “[c]ome TIM DONOR/DONATING non dobbiamo fare nulla è tutto già allineato; il numero 0709455xxx (DONOR TIM) è già in NO verso WIND, quindi è WIND a dover fare in autonomia la configurazione sulla propria rete e accogliere le chiamate entranti verso il Cliente”.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità della presente istanza, stante la completa genericità della stessa. Parte istante non ha allegato il contratto WIND Tre, dal quale si evincerebbe la responsabilità del cliente, che ha richiesto la portabilità di due utenze non indicando che si trattava di linee ISDN. Il cliente ha allegato una PEC del 20 marzo 2021, inoltrata a un indirizzo che non rientra tra quelli ufficiali messi a disposizione per la clientela da WIND Tre. Inoltre, non è stata allegata la ricevuta di consegna da parte del gestore. Nel merito delle doglianze, WIND Tre ha riportato e documentato che in data 25 marzo 2021 il cliente ha richiesto l'attivazione del contratto n. 1523408547xxx con portabilità del numero 070946xxx e numerazione secondaria 0709455xxx nello scenario WIND Tre *recipient-TIM donating*. Pertanto, è stata inoltrata regolare richiesta di portabilità delle linee, così come indicato nel contratto sottoscritto da parte istante. Il cliente non ha indicato sul contratto che gli accessi erano di tipo ISDN, per cui, tale mancata informazione ha causato la mancata portabilità del numero secondario. Parte istante ha omesso di dare indicazioni in merito al “Tipo Linea”; infatti, visionando il contratto, nulla era stato indicato nel predetto campo che rimaneva non popolato. In data 26 marzo 2021 venivano attivate le seguenti numerazioni provvisorie: la linea n. 0702060xxx (sulla quale bisognava effettuare la *Number Portability* della numerazione 070946xxx) e la numerazione provvisoria 0702049740 (sulla quale bisognava effettuare la *Number Portability* della numerazione 0709455xxx). Per la linea 070946xxx si procedeva, in data 29 marzo 2021, con l'ordine di NP n. 18980xxx sul numero 0702060xxx, ma lo stesso veniva scartato con motivazione “*esiste una richiesta afferente al pacchetto di sincronizzazione scartata*”. Si procedeva, pertanto, con un nuovo ordine in data 13 maggio 2021 n.19025xxx, scartato per “*esiste una richiesta afferente al pacchetto di sincronizzazione scartata*”. In data 27

maggio 2021 si procedeva nuovamente con un nuovo ordine di NP n.19041xxx, che veniva espletato con esito positivo in data 10 giugno 2021.

La richiesta di NP per il DN 0709455xxx, di cui agli ordini n. 18980xxx del 29 marzo 2021 e n. 19025412 del 13 maggio 2021, risulta scartata due volte con la causale “*Il DN non è del tipo Linea Specificato*”, . Il cliente veniva informato tramite SMS sulla SIM 3338862xxx del KO tecnico in data 18 giugno 2021. Il cliente è rimasto attivo con la numerazione provvisoria 0702049740.

WIND Tre ha fatto presente che vani sono stati i tentativi di contatto al cliente per avere conferma che lo stesso avesse indicato correttamente la tipologia di linea sulle condizioni di contratto per irreperibilità dello stesso.

In data 14 maggio 2021, veniva inviato SMS al cliente al n. 3338862xxx per informarlo, vista l’irreperibilità, che l’attivazione avrebbe subito un ritardo.

In data 25 maggio 2021 l’ufficio preposto è riuscito a mettersi in contatto con il cliente che ha confermato le linee e i codici di migrazione. Anche in questa occasione alcuna indicazione in merito al fatto che la linea fosse una linea ISDN è stata fornita dall’utente.

In data 15 giugno 2021 e 21 giugno 2021 pervenivano due reclami da parte del cliente, con i quali si sollecitava la portabilità della linea n. 0709455xxx; anche in questo caso non veniva indicato nulla in merito alla tipologia di utenza ISDN.

Solo in data 17 giugno 2021 è pervenuta una segnalazione tramite *dealer*, con la quale veniva indicata la corretta tipologia delle linee ISDN e si sollecitava la migrazione dell’utenza n. 0709455xxx.

In data 18 giugno 2021 l’ufficio preposto ha contattato parte istante per comunicare l’impossibilità tecnica di migrare l’utenza secondaria ISDN in NP. Si inoltrava nella medesima data anche SMS al n. 3338862xxx, a conferma di quanto comunicato telefonicamente.

In data 21 giugno 2021 è pervenuto un nuovo reclamo da parte del cliente con il quale richiedeva chiarimenti in merito alla mancata portabilità del numero 0709455xxx. In tale comunicazione è lo stesso cliente che dichiara di essere già stato reso edotto in data 18 giugno 2021 (come da messaggio depositato) dell’impossibilità tecnica di migrare l’utenza. Nonostante ciò, l’ufficio preposto ha contattato nuovamente il cliente in data 24 giugno 2021 e veniva nuovamente informato dell’impossibilità tecnica di migrare l’utenza n. 0709455xxx.

In data 23 giugno 2021 il cliente ha inviato un reclamo a mezzo PEC in cui ha richiesto lo storno per il conto telefonico n. W2116528xxx per non aver utilizzato il servizio. In data 29 giugno 2021 il reclamo veniva ritenuto non fondato in quanto la portabilità era avvenuta nei tempi previsti e la fatturazione era corretta. Inoltre, alcun reclamo per disservizio tecnico era presente a sistema. D’altronde, il dettaglio del traffico allegato in atti evidenzia la regolarità del funzionamento del servizio dalla data di attivazione delle utenze.

In data 23 novembre 2021 l’utente ha promosso, dinanzi al CORECOM Sardegna, un’istanza *ex articolo 5 del Regolamento*, finalizzata all’adozione di un provvedimento temporaneo d’urgenza nei confronti dei gestori TIM e WIND Tre.

WIND Tre ha inoltrato una richiesta di verifica al punto di contatto TIM richiedendo informazioni in merito al KO di migrazione della numerazione secondaria 0709455xxx.

Con nota del 1° dicembre 2021, inserita nel fascicolo GU5, WIND Tre ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate, è emerso che la linea n. 0709455xxx era attiva presso altro gestore come linea ISDN della linea principale n. 070946xxx e, pertanto, non è tecnicamente possibile procedere alla migrazione. TIM, soltanto nella memoria del 25 gennaio 2022, ha rappresentato che la linea n. 0709455xxx è disponibile.

A seguito di tale informativa, in pendenza dell'attuale procedura, WIND Tre ha richiesto nuovamente a TIM se la numerazione fosse recuperabile. In seguito al riscontro di TIM, pervenuto in data 3 febbraio 2022, con il quale si confermava *che "la numerazione 0709455xxx risulta in Asset Wind da portale"*, si è provveduto, in data 4 febbraio 2022, salvo verifica tecnica, all'attivazione gratuita di una nuova linea telefonica (LNA) sulla quale simulare in NP la numerazione richiesta.

In data 9 febbraio 2022, WIND Tre non è stata autorizzata dall'istante a procedere con il recupero della numerazione in NP su nuova linea telefonica gratuita.

### 3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto WIND Tre, nonostante il cliente avesse comunicato via e-mail come in atti la tipologia di linea ISDN, ha omesso di specificare la tipologia della linea ISDN nella richiesta di migrazione della linea telefonica n. 0709455xxx inviata a TIM, determinando, da una parte, la mancata ricezione della notifica da TIM per i secondari prevista specificatamente in caso di ordini ISDN, per cui non è venuta a conoscenza dell'instradamento della numerazione aggiuntiva effettuato da parte di TIM, dall'altra, il KO della procedura di portabilità per la numerazione secondaria. A nulla valgono le considerazioni di WIND Tre secondo cui la tipologia della linea non era stata indicata nel contratto sottoscritto dal cliente, in quanto agli atti risulta la comunicazione inviata tramite *e-mail* in data 21 marzo 2021 e indirizzata al negozio WIND Tre presso il quale era stato sottoscritto il contratto, nella quale sono indicate le linee telefoniche oggetto di attivazione e la tipologia delle stesse, oltre alla fattura TIM nella quale è indicata la tipologia delle linee.

Inoltre, dalle memorie di TIM si evince che la linea è regolarmente configurata come portata in centrale e instradata da rete intelligente flessibile su Infostrada dal 10 giugno 2021. WIND Tre non ha fatto altri tentativi di attivazione per recuperare la numerazione aggiuntiva. Anche in sede di gestione dell'istanza GU5/477470/2021 dell'11/12/2021, WIND Tre si è limitata a dichiarare che la linea in oggetto era una linea ISDN presso il gestore *donating* e non era tecnicamente possibile procedere alla portabilità.

Nella memoria di TIM del 25 gennaio 2022, TIM ha fatto presente che la numerazione era ancora disponibile. WIND Tre ha contattato parte istante che ha comunicato di non essere più interessato al recupero della numerazione, in quanto,

essendo decorso molto tempo, ha perso l'interesse alla numerazione, considerato che tale evidenza, ossia la disponibilità del numero, non era stata resa nota in sede di gestione dell'istanza GU5 del mese di novembre 2021.

Si ritiene, quindi, che la perdita della numerazione *business* 0709455xxx sia imputabile a WIND Tre, per non aver correttamente gestito la procedura di portabilità di una linea ISDN. Si ritiene, pertanto, che WIND Tre debba essere tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 10 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura pari a euro 6.000,00, tenuto conto che il cliente era titolare della numerazione dal 1999.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. si ritiene assorbita dall'accoglimento della richiesta di cui al punto precedente, tenuto conto del fatto che il ritardo nella migrazione della numerazione ha comportato il pregiudizio più grave quale quello della perdita della numerazione stessa.

La richiesta di indennizzo di cui al punto iii. non rientra tra le fattispecie di cui al *Regolamento sugli indennizzi*, ma può essere valutata soltanto come richiesta volta al rimborso/storno delle fatture emesse da TIM. A ogni buon conto, la richiesta non può essere oggetto di valutazione perché, come detto in precedenza, parte istante ha raggiunto un accordo con TIM rinunciando a ogni altra eventuale pretesa.

La richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo indirizzato a TIM non può essere oggetto di valutazione in questa sede per le motivazioni sopra svolte. La richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami inviati a WIND Tre non può trovare accoglimento in quanto i reclami risultano riscontrati tempestivamente.

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 accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Succu nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i seguenti importi:
  - i. euro 6.000,00 (seimila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione *business*.
3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Roma, 15 giugno 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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