

**DELIBERA N. 322/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
AMELIO /WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/279099/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 ottobre 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;

VISTA l’istanza dell’utente Amelio del 15/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0141916xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, nel corso della procedura di portabilità del numero fisso 0141916xxx da Vodafone a WIND Tre, ha subito l'interruzione della linea telefonica;

b. la numerazione di cui l'istante era titolare da 40 anni è stata persa con enormi danni economici.

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

- i. il recupero della numerazione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione, in caso di mancato recupero della stessa.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha eccepito la mancanza di documenti probatori a sostegno di quanto rappresentato dall'istante. Inoltre, non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14, tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo, così come previsto dall'articolo 14 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto riguarda la contestazione relativa alla perdita del numero 0141916xxx Vodafone ha rilevato che la numerazione era collegata a una SIM mobile principale n. 3287097xxx. In data 8 febbraio 2018 veniva richiesta MNP *out* della sola SIM mobile, espletata in data 12 febbraio 2018. In ragione di ciò, la numerazione, come da procedura, veniva poi cessata con rientro libero al *donor* in data 29 marzo 2018.

L'istante ha poi stipulato nuovo contratto con Vodafone nel gennaio 2019 e risulta attualmente cliente Vodafone sia per la rete fissa che per la SIM mobile.

Destituita di fondamento appare, dunque, la richiesta di indennizzo per la perdita del numero nei confronti di Vodafone, tenuto anche conto che il numero è stato correttamente cessato a seguito della disattivazione della SIM cui era associato e che l'istante non dimostra di averne reclamato la disattivazione. Inoltre, non viene fornita prova della storicità dell'intestazione del numero e di un'eventuale richiesta di riassegnazione del numero.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 7 febbraio 2018 ha ricevuto una proposta di contratto con la richiesta di attivazione di una SIM voce con numero in portabilità 3287097xxx con piano tariffario "*My Share Unlimited*" e una SIM dati con piano tariffario "*Only giga*" attivate in data 8 febbraio 2018 e due telefoni in promozione. Veniva, inoltre, richiesta l'attivazione della linea in portabilità n. 0141916xxx su accesso VOIP e di una nuova linea con numerazione WIND Tre e piano tariffario "*Office Plus*". L'ordine presentava un'incongruenza dei dati della sede di attivazione e quindi, in seguito a contatto verso il cliente, in data 14 febbraio 2018

veniva inviata comunicazione di non conformità all'agenzia. In data 21 febbraio 2018, previa conferma dei dati anagrafici e della sede di attivazione da parte del cliente, veniva reiterato la richiesta di portabilità per il numero 0141916xxx. In data 4 aprile 2018 veniva attivato l'accesso dati ADSL e la nuova linea WIND Tre con numerazione 0141234xxx, mentre la portabilità della linea n. 0141916xxx non andava a buon fine con causale, rilasciata da Telecom Italia, "*directory number non attivo*". In data 9 aprile 2018, a seguito dell'esito negativo dell'attivazione del numero in portabilità 0141916xxx, veniva contattato il cliente e veniva aperta una segnalazione verso Telecom Italia che, in data 23 aprile 2018, ha confermato la correttezza del KO per "*directory number non attivo*". Infatti, chiamando il numero 0141916xxx risultava segnale di occupato, motivo per cui il cliente veniva contattato e informato del KO e si procedeva all'annullamento dell'ordine. Nel caso di specie, WIND Tre ha provveduto, entro la tempistica prevista per l'attivazione della linea, a comunicare al cliente l'impossibilità di richiedere la migrazione per cause non imputabili, ottemperando in tal modo all'obbligo degli oneri informativi. La numerazione non è mai transitata sui sistemi WIND Tre, pertanto, alcuna responsabilità per l'eventuale perdita può essere attribuita al gestore *recipient*, dovendo il *donating* garantire la prosecuzione del servizio.

### 3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto la linea telefonica n. 0141916xxx è stata cessata in data 29 marzo 2018 con rientro libero al *donor* per cui risulta decorso il periodo di latenza di dodici mesi previsto per le numerazioni fisse e, soprattutto, l'istante ha ormai attivato una nuova numerazione con Vodafone.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi che seguono. In data 2 febbraio 2018, la parte istante ha sottoscritto un contratto con WIND Tre volto all'attivazione di una nuova linea fissa, alla portabilità della linea telefonica n. 0141916xxx, alla portabilità di una SIM voce e all'attivazione di una SIM dati. La portabilità del numero mobile è stata gestita tempestivamente con espletamento della stessa in data 12 febbraio 2018, mentre la migrazione della linea n. 0141916xxx in data 4 aprile 2018 ha ricevuto KO per "*directory number non attivo*". WIND Tre ha descritto la vicenda nella propria memoria difensiva senza allegare le schermate OLQ relative al processo di migrazione, ma in ogni caso, risulta evidente come l'operatore non abbia gestito tempestivamente la richiesta di migrazione della numerazione fissa 0141916xxx. Il comportamento poco diligente di WIND Tre ha determinato il fallimento della migrazione, in quanto la numerazione fissa era associata alla numerazione mobile che è migrata in data 12 febbraio 2018 e, non avendo il gestore *donating* Vodafone ricevuto alcuna richiesta di migrazione per la numerazione fissa, la stessa è stata disattivata in data 29 marzo 2018 con rientro libero al *donor*. Si ritiene che WIND Tre non abbia gestito tempestivamente la richiesta di

migrazione sottoscritta in data 2 febbraio 2018 per la quale WIND Tre ha ricevuto KO in data 4 aprile 2018, praticamente dopo due mesi. Inoltre, ricevuta la causale di scarto con la motivazione “*directory number non attivo*” WIND Tre avrebbe dovuto attivarsi presso il *donor* per il recupero della numerazione evitando la definitiva perdita della stessa.

Preme rilevare che 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”

Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre non abbia adottato la diligenza professionale nella gestione della richiesta di migrazione dell’utenza n. 0141916xxx, concorrendo nella perdita definitiva della numerazione e, per tale motivo, sarà tenuta alla liquidazione dell’indennizzo di cui agli articoli 10 e 13, comma 3 del *Regolamento indennizzi*, secondo il parametro massimo, pari a euro 6.000,00, tenuto conto che l’istante era titolare della linea telefonica dal 1982 e la linea è stata cessata nel mese di marzo 2018. Allo stesso tempo, però, occorre tenere conto del comportamento colposo dell’istante che, dopo aver appreso dell’impossibilità di procedere alla migrazione della linea telefonica, non si è attivato prontamente per il recupero della stessa. Agli atti mancano reclami volti a richiedere la riassegnazione del numero, né risulta depositata un’istanza GU5 volta a richiedere l’adozione di un provvedimento d’urgenza per il recupero della numerazione (adempimento che avrebbe potuto rivelarsi decisivo al fine di impedire la definitiva perdita della numerazione) né alcuna altra azione risulta posta in essere dal sig. Amelio che, dopo alcuni mesi, ha attivato una nuova linea telefonica con Vodafone, manifestando la carenza di interesse per il recupero della numerazione.

Tenuto conto delle suddette motivazioni, si ritiene equo e proporzionato addebitare alla WIND Tre S.p.A. la responsabilità per la perdita della titolarità della numerazione in questione in misura di 1/3, pertanto, anche l’indennizzo che il predetto operatore sarà tenuto a corresponsione in favore dell’istante dovrà essere proporzionalmente ridotto, e dunque pari a euro 2.000,00.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 del sig. Amelio 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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 2.000,00 (duemila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione.

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, 29 ottobre 2020

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

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