

DELIBERA N. 328/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IL SEGNO / FASTWEB S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/252067/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 11 novembre 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 Il Segno del 02/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze *business* n. 0445523xxx e n. 0445220xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 12 giugno 2019 l'utenza n. 0445523xxx è regolarmente migrata da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A., mentre la numerazione 0445220xxx non è passata ed è rimasta disservita;

b. il 19 giugno seguente l'utente ha prontamente segnalato la problematica di cui sopra a Fastweb S.p.A.

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

- i. *«recupero della numerazione oggi non utilizzabile 0445 220xxx»;*
- ii. *«indennizzo in base al tempo in cui saremo privati dello stesso»;*
- iii. *«indennizzo in caso di perdita totale della numerazione».*

2. La posizione degli operatori

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

La Società, in perfetta aderenza alla proposta di abbonamento (PDA) sottoscritta dall'utente, *«ha avviato tutte le operazioni necessarie all'attivazione dei propri servizi; tant'è vero che la richiesta di portabilità del n. 0445523xxx inviata a TIM in data 28.05.2019 è stata espletata il 10.06.2019 (doc. n. 2); tuttavia, la richiesta di portabilità a TIM del n. 0445220042 del 28.05.2019 è stata bocciata in data 29.05.2019 con causale "DIRECTORY NUMBER non assegnato al Donor (err.code4)" (doc. n. 3); parimenti, la seconda richiesta del 30.05.2019 è stata bocciata il 31.05.2019 con la causale suddetta».*

In particolare, l'operatore ha dichiarato che: *«se infatti dovesse emergere in seguito all'istruttoria che il Donating del n. 0445220xxx non era TIM, la mancata portabilità non è imputabile alla scrivente, sarà invece dovuta all'errata informazione fornita nella detta proposta».*

La linea n. 0445220xxx, dunque, è sempre rimasta nell'esclusiva disponibilità di TIM S.p.A., pertanto *«la perdita ex adverso lamentata è imputabile unicamente a quest'ultima».* Ad ogni modo, al fine di garantire a controparte la fruizione dei servizi, Fastweb S.p.A. al posto del n. 0445220xxx ha attivato il numero nativo 04451880xxx.

Infine, l'operatore ha rilevato che *«il reclamo datato 14.06.2019, prodotto peraltro senza prova di invio a Fastweb, non è indennizzabile perché inviato pressoché contestualmente al deposito dell'UG, senza quindi il rispetto dei 45 giorni per il riscontro da parte della scrivente».*

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

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue. La linea VOIP n. 0445220xxx è nativa WIND Tre S.p.A. ed è rientrata *«in Telecom Italia in data 08/01/2018 come aggiuntivo del collegamento Fibra n. 0445523xxx».* A

seguito dell'ordine di attivazione NP inserito da Fastweb S.p.A. in data 29.05.2019, espletato il 10.06.19, la linea n. 0445523xxx è migrata in Fastweb S.p.A., ma «il n. aggiuntivo 0445220xxx, nativo OLO Wind Tre, non risulta portato a Fastweb e viene cessato da TIM per NP in data 13/06/2019. A seguito della suddetta cessazione, il numero in oggetto rientra nelle banche dati dell'OLO proprietario Wind Tre».

In particolare, la Società ha precisato che: «l'aggiuntivo non migra in Fastweb non perché detto OLO nella richiesta non ha indicato anche questa numerazione oltre al nr principale. Fastweb invia infatti richieste distinte, una per il principale (come sopra esposto regolarmente espletata) e n. 2 per l'aggiuntivo. Queste ultime vanno entrambe in scarto perché trattandosi di NP pura l'OLO richiedente (Fastweb) avrebbe dovuto inviare la richiesta al donor Wind Tre (proprietario dell'aggiuntivo) e non a TIM donating».

Infine, TIM S.p.A. ha dichiarato che la numerazione 0445220xxx risulta disponibile e può essere recuperata «in NP attraverso la seguente procedura tra gli operatori coinvolti nel processo: impostare il numero in esame come attivo fittizio TIM per consentire a Fastweb Recipient di inviare richiesta NP a Wind Tre Donor, alla quale richiesta TIM Donating darà OK sulla notifica TC3 di verifica del COW (Codice Segreto di Migrazione)». Pertanto, la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione non risulta accoglibile in quanto la stessa non è andata persa.

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. risulta nei fatti accolta, atteso che in atti l'utente ha dichiarato di essere venuto a conoscenza della riassegnazione del numero a far data dal 30/09/2020.

Quindi, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., in virtù delle considerazioni che seguono.

Giova premettere che la disciplina regolamentare che trova applicazione nel caso di specie è dettata dalla delibera n. 35/10/CIR. In particolare, atteso che Fastweb S.p.A. ha notificato a TIM S.p.A. una richiesta di *Number Portability* c.d. "Pura" della numerazione *business* 0445523xxx, la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie TIM S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) della sola numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. Infatti, in virtù della richiamata disciplina regolamentare, la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dell'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating*, che continuerà a offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture. Tant'è che, per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore *donating* l'utente è tenuto ad inviare a quest'ultimo espressa comunicazione di recesso.

Nel caso di specie, dunque, non si rinvergono motivazioni valide per giustificare la cessazione da parte di TIM S.p.A. anche dell'utenza n. 0445220xxx, che, viceversa, ben avrebbe potuto mantenere attiva sulla propria risorsa di accesso, in assenza di espressa

richiesta contraria da parte dell'utente. In relazione a tanto, quanto sostenuto da TIM S.p.A. nella precisazione a verbale del 15/07/2020, ovvero *“Fastweb non ha impostato correttamente la richiesta di NP in quanto quest'ultima ha inviato il CODICE N0012312835 sulla Connettività FTTCAB 0445523xxx, pertanto è corretto che TIM abbia cessato la connettività che ha determinato automaticamente la cessazione dell'utenza aggiuntiva in quanto quest'ultima è stata privata dell'accesso /connettività di appoggio. Per contro, se Fastweb avesse impostato (sempre in delibera 35), la richiesta di NP finalizzata all'acquisizione della sola Numerazione del Cliente 0445220xxx (DONOR WIND), la cessazione della connettività da parte di TIM sarebbe stata oggetto di separato accordo tra TIM e il cliente (come da prassi presso la gran parte degli operatori RETAL) e quest'ultimo non avrebbe in nessun caso subito il disservizio della numerazione aggiuntiva”*, non trova alcuna conferma nelle disposizioni regolamentari richiamate.

Peraltro, TIM S.p.A. ha sempre sostenuto che la numerazione era cessata ed era stata restituita al Donor, WIND Tre S.p.A., ma tale ricostruzione si è rivelata priva di fondamento. In particolare, nell'ambito del GU5/136916/19, in data 21/06/19 TIM S.p.A. ha dichiarato: *«la linea 0445220xxx non è più presente nei nostri sistemi»* e anche in esito al provvedimento temporaneo emesso dal Corecom competente TIM S.p.A. ha addotto: *«dalle nostre verifiche interne è emerso che la linea 0445 220xxx non è presente in crm. Trattasi di numerazione proprietà OLO ed è stata cessata»*; finanche in memorie ha dichiarato che *«il n. aggiuntivo 0445220xxx, nativo OLO Wind Tre, non risulta portato a Fastweb e viene cessato da TIM per NP in data 13/06/2019. A seguito della suddetta cessazione, il numero in oggetto rientra nelle banche dati dell'OLO proprietario Wind Tre»*. Tali asserzioni, tuttavia, sono state sconfessate da WIND Tre S.p.A. che, in sede di integrazione istruttoria disposta dal responsabile del procedimento, ha dichiarato: *«La numerazione 0445220xxx non è stata restituita da Tim Spa donating a Wind Tre Spa donor»*; infatti, è emerso che *«l'ultima notifica del n. 0445220xxx è quella della predetta migrazione nello scenario Tim donating – Fastweb recipient»*.

Se, dunque, è stata accertata, per quanto sopra esposto, l'illegittima cessazione, a opera di TIM S.p.A., dell'utenza n. 0445220xxx nelle more dell'espletamento della procedura di portabilità, resta da spiegare il motivo per il quale la portabilità del numero 0445220xxx nello scenario Tim donating – Fastweb recipient è stata espletata solo dopo oltre un anno dalla originaria richiesta e, soprattutto, dal provvedimento temporaneo adottato il 18/07/19, nell'ambito del procedimento GU5/136916/19.

In merito, il 16/10/2020, TIM S.p.A. (donating) ha dichiarato che *«la numerazione 0445220xxx è stata recuperata presso Fastweb con ordine n. 00130050318 DES 31/08/2020 inviato da Fastweb in data 18/08/2020 verso il Donor Wind Tre»*; viceversa, Fastweb S.p.A. (recipient) ha dichiarato di non essere l'artefice della riassegnazione della numerazione all'utente in quanto la stessa non era nella sua disponibilità, mentre, WIND Tre S.p.A. (donor), il 27/10/20, ha precisato che *«[i]n data 18/08/2020 Fastweb ha richiesto l'utenza n. 0445220xxx a Tim Spa. Tale richiesta si è espletata in data 31/08/2020 (scenario Tim donating – Fastweb recipient)»*.

Orbene, fermo restando che l'operatore Donor della numerazione 0445523xxx era TIM S.p.A., mentre l'operatore Donor della numerazione 0445220xxx era WIND Tre S.p.A., l'operatore Recipient, Fastweb S.p.A., avrebbe dovuto, ai sensi della richiamata

normativa, inviare la richiesta al *Donor*, ovvero nell'un caso (n. 0445523xxx) a TIM S.p.A., come correttamente ha fatto, nell'altro (0445220xxx) a WIND Tre S.p.A., contrariamente a quanto ha fatto. Ciò stante, premesso che l'operatore *Recipient* è assolutamente in grado di conoscere l'operatore *Donor* di ciascuna numerazione, nel caso di specie Fastweb S.p.A. non ha espletato la procedura regolamentare correttamente, tantomeno ha provato, dopo aver ricevuto le bocciature di TIM S.p.A., in data 29/05/2019 e 31/05/19, con causale "*DIRECTORY NUMBER non assegnato al Donor*", di essersi attivato presso WIND Tre S.p.A. *Donor*, ovvero di aver adempiuto agli oneri informativi di competenza in relazione al KO ricevuto.

Pertanto, Fastweb S.p.A. non ha dato evidenza delle ragioni che l'hanno indotta ad avanzare una nuova richiesta di portabilità a TIM S.p.A. *Donating* nell'agosto 2020, dopo essere rimasta inerte anche a fronte del provvedimento temporaneo adottato il 18/07/19, nell'ambito del procedimento GU5/136916/19.

In definitiva, si ritiene che la responsabilità del disservizio patito dall'utente, in riferimento al periodo compreso dal 12/06/19 al 30/09/2020, sia addebitabile, in parti uguali, a entrambi gli operatori. Infatti, fermo restando che Fastweb S.p.A. ha impropriamente inviato la notifica di *NPP* al *Donor* non corretto e TIM S.p.A. ha impropriamente cessato la numerazione 0445220xxx, entrambi gli operatori sono rimasti inerti a fronte del provvedimento temporaneo adottato in data 18/07/19, salvo adoperarsi, secondo modalità di cui non è stata chiarita la dinamica, solo in data 31/08/20.

In virtù di quanto sopra, si ritiene equo riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 10,00 al giorno per 446 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12/06/19 al 30/09/20 (data in cui l'istante ha dichiarato risolto il disservizio), per un importo complessivo di euro 4.460,00, da addebitare in parti uguali a carico di ciascun operatore convenuto, in misura proporzionale alle rispettive responsabilità, come sopra commisurate.

Infine, atteso dunque che l'utente non ha perso la titolarità della numerazione 0445220xxx, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento.

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 l'istanza della società Il Segno nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante un importo pari a euro 2.230,00 (duemiladuecentotrenta/00), maggiorati degli

interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

3. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante un importo pari a euro 2.230,00 (duemiladuecentotrenta/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

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, 11 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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