

**DELIBERA N. 33/21/CIR**

**Definizione della controversia  
Fazio/Wind Tre S.p.a./Fastweb S.p.a.  
(GU14/292344/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 marzo 2021;

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. 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. 696/20/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 Fazio del 15/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO della estensione del contraddittorio alla società Fastweb S.p.A. ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento* e della conseguente proroga del termine di conclusione del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 095212xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, in data 9 marzo 2018, ha richiesto l'attivazione dei servizi WIND te sulla linea telefonica n. 095212xxx, così ha sottoscritto una proposta di contratto con richiesta di migrazione;

b. subito dopo tale richiesta la linea telefonica n. 095212xxx è risultata non funzionante: non era possibile né effettuare né ricevere telefonate e anche il collegamento internet risultava interrotto con evidenti disagi trattandosi di un salone di bellezza che utilizzava il servizio POS per i pagamenti;

c. l'istante ha dichiarato di aver effettuato sia reclami telefonici che tramite raccomandata senza ricevere alcuna risposta;

d. dopo svariati mesi, i tecnici WIND Tre hanno contattato la sig.ra Fazio comunicando che i problemi erano stati risolti ma in concreto non vi è stata alcuna risoluzione e il numero di telefono storico risulta perso;

e. ciò nonostante, WIND Tre ha emesso fatture per servizi mai erogati ed è addirittura pervenuto un sollecito di pagamento da parte di una società di recupero crediti.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per disservizi nel corso della procedura di passaggio tra operatori;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione.

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

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha evidenziato la mancata chiamata in causa dell'operatore *donating* che risulta essere Fastweb, quale elemento essenziale del contraddittorio.

Per mera informazione, WIND Tre ha dichiarato che risultano attive altre numerazioni non oggetto di contenzioso, ma che riguardano la situazione amministrativa irregolare.

In particolare, si tratta della linea fissa n. 0956170xxx in portabilità da Vodafone, “listino Office ONE ADSL 8”, di una SIM voce n. 3478208xxx in portabilità, una nuova SIM, un terminale “Samsung Galaxy A5” e una linea fissa n. 095212xxx in portabilità da Fastweb, “listino Office ONE ADSL 8”.

In data 14 marzo 2018, sono state attivate le SIM del contratto n°1418110068xxx e in data 21 marzo 2018 sono stati consegnati il terminale “Samsung Galaxy A5” e il *router*.

In data 28 marzo 2018 la richiesta di migrazione della linea n. 095212xxx da Fastweb riceveva un KO, con causale rifiuto “cliente in cessazione o cessato”.

WIND Tre ha provveduto a contattare la cliente al fine di chiarire la situazione e la sig.ra Fazio ha confermato di aver dato una formale disdetta al precedente operatore.

Nessun reclamo relativo alla mancata attivazione della linea n. 095212xxx è pervenuto e soprattutto alcuna contestazione/segnalazione in riferimento al disservizio oggetto di contestazione.

In data 23 giugno 2018, è pervenuta una PEC con cui è stata richiesta la cessazione di tutti i servizi fissi e mobili.

Allo stato attuale, la situazione contabile di cui l’istante ha richiesto l’annullamento si riferisce ad altre utenze non oggetto di controversia (fattura n° 2018T000553140) e ammonta a euro 814,65. Sebbene si tratti di utenze non oggetto di vertenza, WIND Tre ha provveduto ad applicare la delibera n. 487/18/CONS.

In relazione alle richieste di indennizzo avanzate dalla parte istante, WIND Tre ha precisato che l’utenza n. 095212xxx non è mai stata attivata sui sistemi WIND Tre a causa di un KO pervenuto in fase di migrazione per linea già cessata o in cessazione, come altresì confermato dalla stessa parte istante a seguito del contatto telefonico per rendere edotta la stessa circa l’impossibilità ad attivare la linea. Ne consegue l’assenza di responsabilità in capo a WIND Tre, che ha provveduto all’adempimento degli oneri informativi.

Inoltre, preme rilevare come agli atti non risultino reclami o segnalazioni volti a segnalare un malfunzionamento della linea che, comunque, non poteva essere certo di competenza di WIND Tre.

In riferimento, infine, alla richiesta di annullamento della posizione debitoria, la stessa si riferisce ai canoni di altre utenze e apparati, come da contratti sottoscritti non inerenti all’oggetto della controversia.

L’operatore Fastweb, intervenuto nel contraddittorio a seguito della richiesta di estensione disposta *ex* articolo 19 del *Regolamento*, ha dichiarato che la sig.ra Fazio nel mese di gennaio 2018 ha sottoscritto una proposta di abbonamento con contestuale richiesta di passaggio del numero 095212xxx dal precedente operatore. Fastweb ha dato seguito alla volontà dell’utente e la relativa migrazione è stata correttamente espletata il 28 febbraio 2018. Mentre era in corso la fase di collaudo, la compagnia ha ricevuto una richiesta di recesso dal contratto da parte della sig.ra Fazio. In data 5 marzo 2018 Fastweb ha, quindi, comunicato all’utente il codice di migrazione nel caso in cui avesse

voluto passare a diverso gestore e “congelato” la situazione in attesa di ricevere un’eventuale richiesta di portabilità.

Alla data del 15 marzo 2018 non era giunta alcuna domanda da diverso operatore, motivo per cui Fastweb ha avviato la procedura per la cessazione della numerazione sui suoi sistemi, con conseguente restituzione a TIM S.p.A. quale operatore *donor*, processata lato Fastweb il 19 marzo 2018. Ciò ha evidentemente determinato che la richiesta di portabilità del numero 0952120xxx inoltrata da WIND Tre dopo il 19 marzo 2018 sia andata automaticamente in scarto, stante che l’utenza non si trovava più sui sistemi Fastweb.

Fastweb ha sottolineato la propria assenza di responsabilità in quanto la cessazione del numero è dipesa, da un lato, dal fatto che l’utente ha manifestato la volontà di recedere dal contratto con Fastweb prima del passaggio a diverso operatore e, dall’altro, dal fatto che a tale intenzione non è seguita l’immediato avvio di una nuova procedura di passaggio.

In assenza di pronta richiesta di portabilità, Fastweb ha dato seguito a quanto domandato dalla sig.ra Fazio, provvedendo alla regolare chiusura dell’*account* e alla cessazione dell’utenza.

### 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.

In via preliminare, occorre precisare che è stata disposta un’integrazione del contraddittorio nei confronti di Fastweb S.p.A. in qualità di operatore *donating* per meglio comprendere le dinamiche relative alla mancata migrazione della linea telefonica n. 0952120xxx.

È stata disposta anche un’integrazione istruttoria, sia nei confronti di Fastweb al fine di acquisire la copia della disdetta inviata dalla cliente sia nei confronti della parte istante per acquisire i reclami inviati ai gestori per contestare il disservizio.

Fastweb ha riscontrato la richiesta depositando la copia di una schermata estratta dai propri sistemi dalla quale risulta che in data 21 febbraio 2018 la cliente ha dichiarato di non essere più interessata al servizio. Si tratta, tuttavia, di un’annotazione sul database aziendale che non può essere considerata una prova sufficiente per gestire un ripensamento da un contratto, che richiederebbe sicuramente una certa formalità e la presenza del documento di riconoscimento del soggetto richiedente, oltre a una chiara ed esplicita volontà volta all’annullamento del contratto.

Risulta, pertanto, evidente la responsabilità di Fastweb, che ha provveduto alla cessazione della linea, con conseguente perdita della numerazione. Fastweb, prima di disporre la cessazione della linea con rientro al *donor*, avrebbe quantomeno dovuto verificare concretamente il reale interesse della cliente al mantenimento della numerazione al fine di consentire la migrazione verso altro gestore; in assenza di una simile doverosa cautela, invece, ha precluso l’espletamento della migrazione in WIND Tre e ha determinato la perdita della numerazione.

L'istante, d'altronde, ha effettuato segnalazioni telefoniche soltanto nei confronti di WIND Tre, ritenendo che il disservizio fosse imputabile al gestore *recipient* nel corso della procedura di passaggio tra operatori. Invece, la cessazione della linea telefonica è stata determinata dalla cessazione della linea da parte di Fastweb.

Nel merito, dalla documentazione al fascicolo è emerso che l'utente, in data 9 marzo 2018, ha sottoscritto il contratto per l'attivazione dei servizi da parte di WIND Tre con migrazione dal precedente gestore. WIND Tre, come risulta dalle schermate prodotte nella memoria difensiva, ha informato la cliente in merito all'impossibilità di attivare i servizi.

Fastweb, dal canto suo, ha dichiarato di aver ricevuto una richiesta di recesso in data 5 marzo 2018, processata in data 18 marzo 2018, senza fornire alcuna evidenza probatoria di quanto sostenuto.

Alla luce di tali evidenze istruttorie può disporsi quanto segue.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto la linea telefonica n. 0952120xxx non è stata acquisita da WIND Tre, pertanto, non ha generato alcuna fattura. Le fatture insolute di cui l'istante richiede l'annullamento riguardano altre utenze estranee al contenzioso.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano reclami scritti o segnalazioni telefoniche circostanziate per cui sia possibile individuare una responsabilità per mancata risposta da parte dei gestori.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto l'interruzione dei servizi sulla linea telefonica n. 0952120xxx non è stata determinata da una problematica nel corso della procedura di passaggio, poiché, come documentato da WIND Tre, la linea non è mai transitata nei propri sistemi in quanto il DN risultava cessato. Il disservizio occorso è stato causato dalla cessazione della linea da parte di Fastweb, motivo per cui si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto iv. possa trovare accoglimento in quanto la cessazione arbitraria della linea da parte di Fastweb ha determinato l'interruzione della linea e l'impossibilità di procedere alla migrazione verso WIND Tre. Pertanto Fastweb sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 100,00 per ogni di precedente utilizzo per un numero di anni pari a 11, in quanto l'istante ha indicato nel formulario che l'utenza era attiva dal 2007 ed è cessata nel 2018.

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 Fazio nei confronti di Fastweb 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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.100,00 (millecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione.

3. La società Fastweb 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, 11 marzo 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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