

**DELIBERA N. 49/23/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CLARISCIENCE/FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.  
(GU14/603261/2023)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 20 dicembre 2023;

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*”, di seguito “*Codice*”;

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 “*Approvazione del 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. 434/22/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. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente CLARISCIENCE, del 24/04/2023;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare dell'utenza *business* n.0497443xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in occasione del trasloco della linea telefonica dedotta in controversia, in data 12/04/2022 l'utente ha aderito ad una proposta contrattuale dell'operatore Wind Tre S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici, voce e internet, su tre utenze *business*, previo passaggio da Fastweb S.p.A.;

b. *«vi è però stato il trasferimento del solo numero 0497443xxx, ma non anche quello degli altri due numeri 0497443xxx e 0497443xxx»;*

c. in relazione a tanto, atteso che i reclami inviati sia a Fastweb S.p.A. che a Wind Tre S.p.A. sono rimasti privi di riscontro e la problematica non è stata risolta, l'utente ha depositato l'istanza GU5/558970/2022;

d. nelle more che venisse espletata la procedura di passaggio *«per far fronte a tale disservizio, Clariscience*

*e. è di fatto costretta suo malgrado a mantenere ancora attivo il contratto con Fastweb s.p.a., sopportandone i costi, per continuare ad utilizzare i due numeri non trasferiti a Wind Tre s.p.a., con conseguente duplicazione delle fatture tra Fastweb s.p.a. e Wind Tre s.p.a.».*

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

i. l'espletamento del passaggio dei numeri 0497443xxx e 0497443xxx da Fastweb s.p.a. a Wind Tre s.p.a.;

ii. la corresponsione di un indennizzo per il disservizio patito e il rimborso delle fatture *«ingiustamente sopportate in duplicazione, pari in totale ad euro a 2.921,41 per Fastweb s.p.a. ed euro 5.946,46 per Wind Tre s.p.a.».*

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

Wind Tre S.p.A., in memorie, preliminarmente ha osservato che i reclami allegati dall'utente in atti risultano privi della necessaria notifica, atta a comprovarne l'invio/ricezione. Nel merito ha poi dichiarato che *«in data 20/04/2022, come richiesto dal cliente tramite il modulo che si allega in atti, veniva emesso l'ordine di attivazione in NP delle linee telefoniche fisse 0497443xxx, 0497443xxx e 0497443xxx (da sovrascrivere*

*rispettivamente ai numeri nativi Wind Tre precedentemente attivati 0492276xxx, 0492276xxx e 0492276xxx) che si completava unicamente per il numero 0497443xxx. Per le due numerazioni 0497443xxx, 0497443xxx il sistema restituiva un errore (KO di semantica) pertanto il cliente continuava ad usufruire dei servizi con Fastweb».*

L'operatore ha altresì precisato di aver reso edotto il proprio cliente in ordine all'impedimento tecnico riscontrato, adducendo a comprova una comunicazione inviata dall'utente in data 04/05/2022. La Società dichiara poi di aver informato "nuovamente" il proprio cliente, in data 14/09/2022, in ordine alla sussistenza di un "blocco di sistema" che impediva la NP dei numeri 0497443xxx e 0497443xxx e a comprova di ciò ha depositato delle schermate estrapolate dal proprio sistema gestionale.

In data 19/10/2022 l'utente ha depositato istanza UG/558966/2022 e GU5/558970/2022. Nelle more dell'adozione del provvedimento temporaneo, Fastweb S.p.A. comunicava che i due numeri 0497443xxx e 0497443xxx erano attivi e funzionanti.

Ciò stante, la Società ha evidenziato che, sebbene parte istante fosse a conoscenza degli impedimenti tecnici all'espletamento della NP riscontrati, non ha mai inviato alcuna richiesta di recesso.

Infine, Wind Tre S.p.A. ha riferito di aver riconosciuto «un accredito pari a euro 100 (euro 50 per ciascuna linea oggetto del presente procedimento) a titolo di indennità su attivazione visibile sul conto telefonico n. 2023F000270xxx».

Per quanto sopra, l'operatore ha infine respinto ogni responsabilità in merito ai fatti contestati.

Fastweb S.p.A. in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità delle domande presenti nel GU14 non coincidenti con quelle presenti nel formulario UG.

Nel merito l'operatore ha poi dichiarato in memorie che «in data 20.07.2022 Fastweb ha ricevuto una richiesta di NP out da parte dell'operatore Wind limitatamente al numero 0497443xxx, che risulta correttamente espletata in data 02.08.2022. Fastweb non ha mai ricevuto, invece, alcuna richiesta di NP out relativamente alle altre due numerazioni, le quali sono tutt'ora attive e funzionanti».

In virtù di quanto sopra Fastweb S.p.A. ha precisato che «la domanda di rimborso delle fatture è infondata considerato che Fastweb ha erogato regolarmente i servizi che sono stati utilizzati dall'utente».

L'istante, in data 27/04/2023, ha poi inviato ha inviato richiesta di disdetta relativamente alle due numerazioni 0497443xxx e 0497443xxx, determinando la cessazione del contratto in data 27/07/2023.

Infine, la Società ha dichiarato che «non risultano reclami non riscontrati dallo scrivente operatore in quanto la comunicazione del 26.09.2022, che è l'unica indirizzata anche a Fastweb, è stata riscontrata nell'ambito dei procedimenti UG/558966/2022 e GU5/558970/2022».

Alla luce delle considerazioni che precedono, la Società ha contestato integralmente le richieste dell'utente e ne ha chiesto il rigetto.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, visto che l'utente ha autonomamente inviato disdetta a Fastweb delle utenze in parola in concomitanza con la presente istanza all'Autorità. Ciò rende, di fatto, la realizzazione tecnica della procedura di portabilità del numero non possibile.

Diverse considerazioni valgono in ordine alla richiesta dell'istante di cui al punto ii. che, viceversa, può trovare accoglimento nei confronti di Wind Tre S.p.A.

Nel merito, giova premettere che non possono essere accolte le eccezioni preliminari sollevate da Wind Tre S.p.A. circa i reclami depositati dall'utente, stante il fatto che l'operatore stesso ha dimostrato di avervi comunque dato riscontro, sebbene in modo generico ed inconferente, offrendo così prova di averli ricevuti.

Per quel che concerne il disservizio cagionato all'utente, nell'ambito della procedura oggetto della presente decisione, ma anche dei procedimenti UG/558966/2022 e GU5/558970/2022, la Società ha addotto di aver riscontrato un impedimento tecnico ostativo all'espletamento della portabilità, ma a suffragio della giustificazione addotta non ha offerto prova documentale alcuna e, soprattutto, resta non provato di averne dato puntuale e tempestiva informativa all'istante. Infatti, la documentazione in atti non conferma assolutamente che l'istante sia stato tenuto al corrente in merito all'impedimento occorso; inoltre, Wind Tre S.p.A. non ha adeguatamente provato, neanche a fronte delle memorie depositate dall'operatore *Donating*, Fastweb S.p.A., di aver avviato correttamente la procedura e di essersi adoperata per risolvere la problematica tecnica asseritamente riscontrata.

Orbene, premesso che ai sensi della vigente normativa regolamentare l'attivazione dei numeri provvisori da parte dell'operatore *Recipient* deve precludere l'espletamento della procedura di passaggio che deve avvenire nel termine di 9 giorni dall'attivazione della linea<sup>1</sup>, nel caso di specie, all'attivazione di due numeri provvisori Wind Tre S.p.A., incontestatamente avvenuta in data 20/04/2022, non è seguita, per motivi di fatto ingiustificati, l'espletamento della portabilità delle utenze nn. 0497443xxx e 0497443xxx. Ciò stante, tenuto conto del fatto che le numerazioni di cui trattasi, incontestatamente, erano attive e funzionanti in Fastweb S.p.A., Wind Tre S.p.A. è tenuta corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 3,00 per ciascuna utenza, per 363 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29/04/2022 al 27/04/2023 (data in cui l'utente ha inviato disdetta delle numerazioni a Fastweb S.p.A.), nella misura complessiva pari ad euro 2.178,00.

Fastweb, a tale proposito, è tenuta a rimborsare gli importi addebitati per le due dedotte numerazioni a partire dal 27/05/2023 sino alla cessazione del contratto, atteso che la normativa prevede un tempo di preavviso massimo di 30 giorni.

---

<sup>1</sup> Assumendo, secondo i canoni di attesa diligenza, che l'operatore invii l'ordine di NPP nella stessa data in cui ha installato la linea fisica.

Tenuto poi conto che Wind Tre S.p.A. non ha dimostrato l'utilizzo da parte dell'utente delle due numerazioni provvisorie attivate e dunque l'effettiva debenza degli importi addebitati in riferimento alle stesse nel periodo compreso dal 20/04/2022 (data di attivazione) al 27/05/2023 (data in cui le numerazioni di cui era stata chiesta la portabilità avrebbero dovuto essere definitivamente cessate da Fastweb S.p.A.), conformemente al costante orientamento giurisprudenziale secondo cui "Sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004)", l'operatore è altresì tenuto a rimborsare tutti gli importi addebitati in riferimento alle due numerazioni provvisorie durante il periodo sopra circoscritto.

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 CLARISCIENCE nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Fastweb 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 rimborsare, ovvero stornare, gli importi addebitati rispetto alle due numerazioni dedotte in controversia, in riferimento al periodo che va dal 27/05/2022 al 27/07/2023,

3. La società Wind Tre S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, oltre a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati in riferimento alle due numerazioni provvisorie attivate durante il periodo compreso dal 20/04/2022 al 27/05/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 2.178,00 (duemilacentosettantotto/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 altresì tenute 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 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

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, 20 dicembre 2023

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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