

**DELIBERA N. 53/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TUSCIA BROKERS DI S. / TIM S.P.A. / FASTWEB S.P.A.  
(GU14/379144/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 aprile 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 Tuscia Brokers di S. del 18/01/2021, trasferita per competenza all’Agcom in data 20/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze *business* n. 0761328xxx e n. 0761321xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 18/12/2019 l'utente ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A. avente a oggetto la fornitura dei servizi telefonici, previa portabilità delle numerazioni dedotte in controversia da TIM S.p.A.;

b. in pari data l'istante ha ricevuto, a mezzo *e-mail*, copia del contratto, ovvero la PDA n. 1576669764 del 18/12/2019;

c. i servizi telefonici sulla numerazione 0761321xxx sono stati attivati in data 06/01/2020, mentre *«al posto del numero secondario 0761-328xxx ci hanno attribuito, malgrado le nostre rimostranze immediate, il numero (a loro detta provvisorio) 0761-1711xxx»*;

d. parte istante ha precisato, altresì, che *«il numero 0761-328xxx corrisponde alla nostra linea telefonica voce ufficiale ovvero dove clienti e fornitori e compagnie sono usi a chiamarci da oltre 15 anni mentre il 0761-321xxx è il nostro fax dedicato ufficiale»*;

e. in relazione a tanto, l'utente ha reclamato numerose volte, anche a mezzo PEC, tuttavia la numerazione 0761328xxx, di cui ha dichiarato di essere titolare dal 2005, è andata perduta.

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

- i. *«oltre che gli indennizzi previsti da delibera»*;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per *«perdita della numerazione»*;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per *«attivazione numerazione ex novo senza autorizzazione»*.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che parte istante aveva sottoscritto un contratto in data 18/12/2019, *«attivato in Fastweb il 3.10.2020 con la linea 0761321xxx e la linea secondaria 07611711xxx»*.

La Società ha rappresentato che l'utente, in relazione ai fatti di cui si discute, ha depositato il GU5/291549/2020 in data 13/06/2020 e il GU5/350613/2020 in data 09/11/2020 *«nel corso dei quali Fastweb faceva presente che l'utente non aveva richiesto la portabilità del numero 0761328xxx in quanto non indicata nella proposta di abbonamento»* depositata in atti; peraltro, entrambe le istanze sono state rigettate. In data 18/01/2021 la società istante ha depositato ulteriore GU5/379147/2021, dichiarato inammissibile.

L'operatore ha poi evidenziato che *«nell'ipotesi di più numerazioni attribuite all'utente, avrebbe costituito preciso onere dell'operatore donating notificare un ko con causale di scarto “disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi”»*.

Fastweb S.p.A. ha altresì rilevato che *«nel corso del procedimento GU5 n. 291549/2020 la scrivente compagnia ha correttamente informato l'utente dell'infattibilità del trasloco, oltre ad avere precedentemente comunicato la presa in carico del reclamo dell'utente del mese di gennaio 2020 previamente gestito dal call center. Difatti, dal tenore stesso del reclamo dell'utente, che in ogni caso ha atteso sino al mese di giugno per promuovere procedimento urgente, si evince la conoscenza da parte dello stesso dei fatti sin dal 7.01.2020»*.

Infine, per quanto concerne la perdita del numero, l'operatore ha rappresentato che *«nessuna responsabilità è imputabile a Fastweb che non è mai entrata in possesso della relazione oggetto di contestazione 0761321xxx (cessata da altro operatore come emerso in sede di GU5)»*.

In conclusione, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza rilevando l'infondatezza delle avverse domande.

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che la numerazione 0761328xxx *«è un vecchio aggiuntivo del n. 0761321xxx»*, attivo in Fastweb S.p.A. dal 03/01/2020. Risulta una *«scheda di USCITA DA TIM CON ATTIVAZIONE SLU LINEA ATTIVA CON NP SU TI FIBRA NAKED con olo FASTWEB in stato CHIUSO con DRO del 24/12/2019, DAC del 03/01/2020, DES del 03/01/2020 e notifica del 04/01/2020. Nella richiesta NON è presente il dn 0761328xxx»*. Quindi risulta sia stata richiesta la portabilità del numero 0761321xxx, ma non del secondario 0761328xxx. La linea telefonica è stata cessata in TIM S.p.A. in data 05/01/2020.

In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha quindi escluso la propria responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia.

### **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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., in quanto generica, non può trovare autonomo accoglimento, ma trova considerazione dell'ambito delle richieste di cui al punto ii. e iii.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può essere accolta nei confronti di entrambi gli operatori, in ragione e proporzionalmente alle rispettive indebite condotte poste in essere, circoscritte come segue.

In ossequio a una ricostruzione logica e cronologica degli eventi dedotti in controversia, *in primis* si osserva che il documento depositato a titolo di PDA da Fastweb S.p.A. (doc. 1 allegato alle memorie) non può essere considerato un valido titolo contrattuale, come l'Autorità ha avuto modo di ribadire in precedenti pronunce, e conseguentemente non può essere ritenuto idoneo a provare che l'utente inizialmente avesse richiesto la portabilità del solo numero 0761321xxx. Infatti, premesso che trattasi di una riproduzione cartacea, non sottoscritta, di dati estrapolati da un *database* detenuto e gestito dall'operatore, si deve osservare che parte istante ha depositato equivalente documentazione dalla quale risulta invece che la richiesta di portabilità era riferita a

entrambe le numerazioni, ovvero anche del n. 0761328xxx. Dal corredo istruttorio, quindi, non emerge la giustificazione dell'omessa richiesta, in sede di migrazione, della numerazione 0761328xxx da parte di Fastweb S.p.A.

Tuttavia, deve condividersi quanto addotto dall'operatore in memorie, ovvero che TIM S.p.A. *donating* avrebbe dovuto scartare la richiesta dell'operatore *recipient* con causale «*Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: "servizi ancora attivi"*». Pertanto, alla luce delle causali di scarto ammesse nell'ambito della procedura di migrazione di cui all'allegato 5 all'Accordo Quadro 2008, si osserva che anche la condotta dell'operatore *donating* ha concausato il disservizio all'utente.

Inoltre, fermo restando quanto sopra esposto, si rappresenta che nel caso di specie trova applicazione l'articolo 19, comma 4, della delibera n. 274/07/CONS, secondo cui “[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”.

Orbene, TIM S.p.A. ha dichiarato di aver disposto la cessazione della linea in data 05/01/2020 e, nonostante l'operatore Fastweb S.p.A. *recipient* fosse a conoscenza della problematica lamentata dal proprio cliente, stante il reclamo in atti inviato a mezzo PEC del 07/01/2020, non risulta si sia attivato presso il *donor* per recuperare la numerazione, come prescritto dalla norma regolamentare richiamata.

Ciò stante, a fronte dell'omessa notifica della causale di scarto da parte dell'operatore *donating*, resta l'inerzia dell'operatore *recipient* che non solo non ha dimostrato di aver tentato tempestivamente di recuperare la numerazione presso il *donor*, ma ha anche reso al proprio cliente, in sede di gestione dei reclami, delle informazioni che non trovano riscontro documentale.

In particolare, sotto il profilo dell'adempimento degli oneri informativi di competenza, Fastweb S.p.A., nel riscontro fornito ai reclami dell'utente a febbraio e ad aprile 2020, ha dichiarato che la richiesta di *number portability* era stata presa in carico ed era in lavorazione; tuttavia, nell'ambito dell'istruttoria non è emersa alcuna attività posta in essere dall'operatore nel periodo compreso dal gennaio 2020 (data del primo reclamo) al giugno seguente. Infatti, nell'ambito del procedimento GU5/291549 del 13/06/2020, la Società comunicava che per il recupero della numerazione di cui si discute l'utente avrebbe dovuto rivolgersi all'operatore *donating* e solo nell'ambito della gestione del procedimento GU5/350613/20 del 09/11/2020, Fastweb S.p.A. ha dichiarato espressamente la non fattibilità tecnica della procedura di portabilità.

Alla luce di tali risultanze, può ritenersi equo e proporzionato ripartire la responsabilità del disservizio in misura di 2/3 a carico dell'operatore Fastweb S.p.A. (non avendo, immotivatamente, richiesto anche la numerazione 0761328xxx in sede di migrazione dell'utenza n. 0761321xxx e non essendosi adoperata tempestivamente per recuperarla, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera n. 274/07/CONS) e di 1/3

a carico dell'operatore TIM S.p.A. (che non avendo generato, nel caso di specie, la causale di scarto dovuta, ha concorso alla perdita della numerazione).

Conseguentemente ciascuno degli operatori convenuti è tenuto a corrispondere, proporzionalmente e in ragione delle rispettive responsabilità, come sopra individuate e precisate, l'indennizzo di cui all'articolo 10, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, complessivamente determinato nella misura massima di euro 6.000,00, considerato che parte istante ha incontestatamente dimostrato di essere titolare della numerazione andata perduta a far data dall'anno 2007. A tal proposito, in riferimento all'osservazione sollevata da Fastweb S.p.A. circa l'inammissibilità della prova della decorrenza della titolarità della numerazione, richiesta all'utente a titolo di integrazione istruttoria, si precisa che rientra nell'esercizio dei poteri istruttori del responsabile del procedimento, oltre che nell'interesse delle parti, acquisire la documentazione finalizzata a circoscrivere l'ambito dell'indennizzo. Inoltre, fermo restando che l'operatore non ha contestato in memorie quanto asserito dall'utente in istanza circa la decorrenza della titolarità della numerazione, l'integrazione istruttoria disposta dal responsabile del procedimento non ha inciso sulla ripartizione dell'onere della prova, tant'è che la documentazione probante è stata richiesta all'utente, non all'operatore.

In conclusione, Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. sono tenute a corrispondere in favore di parte istante, rispettivamente, euro 4.000,00 ed euro 2.000,00 a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto l'attivazione di un'ulteriore linea telefonica, sebbene riferita a una numerazione diversa da quella richiesta, non configura una condotta indebita a carico di Fastweb S.p.A. che, da contratto, era tenuto a fornire i servizi telefonici su due utenze. Il disservizio attinente all'omessa configurazione della numerazione richiesta sulla seconda utenza può ritenersi soddisfatto per effetto del riconoscimento dell'indennizzo per perdita della numerazione.

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 dell'utente Tuscia Brokers di S. 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. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 4.000,00 (quattromila/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 2.000,00 (duemila), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

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, 29 aprile 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

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