

**DELIBERA N. 54/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PEPE / TIM S.P.A. / FASTWEB S.P.A.  
(GU14/378938/2021)**

**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 “*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. 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 Pepe del 18/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza mobile n. 3337203xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nel settembre 2019 l'utente ha stipulato un contratto con Fastweb S.p.A., avente ad oggetto la fornitura sia dei servizi di telefonia sulla numerazione dedotta in controversia, previa portabilità del numero da WIND TRE S.p.A.;

b. tuttavia, a far data dal 01/10/2019 i servizi attivi sulla SIM n. 3337203xxx sono stati interrotti;

c. Fastweb S.p.A. riferiva che la numerazione era passata sulla propria rete e da lì a poche ore i servizi sarebbero stati riattivati, tuttavia *«le ore e i giorni passavano ma la mia numerazione non mi veniva assegnata e nel contempo vengo a conoscenza che la stessa è stata assegnata ad un'altra persona»*;

d. in particolare, l'operatore asseriva che *«la sim 3337203xxx era attiva in fastweb ed assegnata a me e che per problemi tecnici la sim non funzionava temporaneamente»*, ma al numero in questione rispondeva un'altra persona;

e. peraltro, in data 20/11/2019 perveniva la prima fattura emessa da Fastweb S.p.A. in riferimento alla numerazione di cui trattasi (n° M022248035);

f. ciò stante, in data 24/11/2019 l'utente inviava formale reclamo a Fastweb S.p.A. chiedendo la riassegnazione del numero, tuttavia l'operatore non forniva riscontro, né a questo né ai reclami successivi del 12/01/2020, 28/03/2020, 25/06/2020 e 26/09/2020;

g. l'utente ha anche precisato che nell'ambito del procedimento GU5/346707/2020, in data 02/11/2020, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che *«[s]ui sistemi risulta una MNP Out del 22/10/2019 ed espletata il giorno seguente. Dalle nostre analisi la numerazione inoltre risulta correttamente instradata verso TIM»*;

h. l'istante ha rappresentato di non aver mai richiesto la MNP in TIM S.p.A. del numero, evidenziando che, in udienza di conciliazione, TIM S.p.A. aveva dichiarato che *«la sim è rientrata in Tim ed è intestata ad altra persona»*.

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

i. il deposito da parte di TIM S.p.A. del contratto sottoscritto dal soggetto terzo *«per inviare la documentazione all'autorità giudiziarie per il seguito di competenze per mancanze penalmente rilevabili o in mancanza di tale documentazione sarà fatta una querela di parte alla procura di Bari»*;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per *«sospensione del servizio sul numero 3337203xxx per motivi amministrativi (assegnato ad altro utente) ai sensi dell'art.5 comma 1 dell'allegato delibera n. 347/18/CONS -470 gg x 7,50 dal 1/10/2019 al 13/01/2021 (data udienza di conciliazione)»*;

- iii. la corresponsione dell'indennizzo per «di 1000 € per perdita numerazione storica attiva dal 2012 ai sensi dell'art. 10 comma 1 dell'allegato delibera n. 347/18/CONS (10 anni dal 2012 a 2021)»;
- iv. «il rimborso delle spese di procedura»;
- v. «storno della fattura M022248035 perché la sim 3337203xxx era stata utilizzata da altro utente»;
- vi. «indennizzo di 300 € per mancato riscontro ai reclami in data 12/01/2020, 28/03/2020, 25/06/2020 e del 26/09/2020».

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «il signor Pepe ha sottoscritto, in data 5/9/2019, un contratto residenziale con Fastweb con richiesta di portabilità della numerazione mobile n. 3337203xxx, proveniente da Wind 3, regolarmente espletata il 10/9/19». In data 23/10/2019 la numerazione è stata portata in TIM S.p.A., quindi «dal 23/10/2019 Fastweb non ha più avuto la disponibilità del numero telefonico in questione». Infine, l'operatore ha affermato di non aver riscontrato i reclami dell'utente in quanto «il signor Pepe non era più utente di questo operatore relativamente alla numerazione in questione».

In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha escluso la propria responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia adducendo di aver rilasciato «la numerazione telefonica al testore Tim che l'ha richiesta, il tutto nel rispetto della normativa vigente che è rappresentata 4 dall'Accordo Quadro in tema di MNP (delibera n. 147/11/CIR). Nel caso di specie Fastweb non ha fatto altro che dare seguito alla richiesta pervenuta da TIM, gestore Recipient il quale ai sensi dell'art. 7 lett h) dell'Accordo Quadro ha inserito il numero seriale della sim, dato sufficiente a dar corso alla portabilità. Pertanto, in presenza di richiesta idonea, Fastweb ha correttamente rilasciato la risorsa a TIM. Si precisa che il controllo sull'identità dell'utente è richiesto non al Donating (Fastweb) ma al Recipient (Tim) dall'art. 15 dell'Accordo Quadro e consiste in una verifica della corrispondenza tra il documento di riconoscimento prodotto dal richiedente e il nominativo da questi fornito. Si rileva che nonostante il signor Pepe abbia appreso che la sua numerazione fosse utilizzata da altro soggetto (come dichiarato nel formulario), non abbia depositato alcuna denuncia/querela».

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio ha dichiarato che «in data 05/09/2012 l'utenza 3337203xxx, intestata ad altra persona rispetto all'istante, passa ad altro operatore (Wind)». In data 19/10/2019 è stata poi chiesta la portabilità dell'utenza da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A., indicando nella modulistica apposita «l'icc-id della scheda Fastweb che attesta il possesso materiale della stessa da parte del richiedente». Il 23/10/2019 la numerazione di cui trattasi è poi passata in TIM S.p.A. in virtù di regolare modulistica. In merito l'operatore ha precisato che «essendo un prepagato è al portatore quindi chi sottoscrive con i dati corretti è il proprietario»; infatti la portabilità di

un'utenza prepagata presuppone l'indicazione del gestore di provenienza e l'icc-id della sim «*se non si è in possesso della sim e quindi si è impossibilitati a risalire all' icc-id della sim, il Pdv ha l'obbligo di indicare che la scheda è smarrita o rubata allegando alla documentazione relativa denuncia*». In virtù di quanto precede, stante la regolarità della documentazione fondante la portabilità, l'operatore respinge ogni 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. deve ritenersi accolta per effetto dell'integrazione istruttoria disposta dal responsabile del procedimento nei confronti di TIM S.p.A., avente ad oggetto il deposito della modulistica contrattuale fondante l'acquisizione della numerazione di cui trattasi, a seguito dell'espletamento della portabilità da Fastweb S.p.A. Tuttavia, atteso che l'operatore non ha fornito il dovuto riscontro, deve ritenersi accertata l'indebita acquisizione dell'utenza da parte di TIM S.p.A. e, conseguentemente, accertata la responsabilità dell'operatore per il disservizio attinente alla perdita del numero, di cui si dirà oltre.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nei confronti di Fastweb S.p.A., in riferimento al periodo compreso dal 01/10/2019 (data in cui l'utente adduce essere stati interrotti i servizi) al 23/10/2019 (data in cui risulta che l'utenza in controversia è stata acquisita da TIM S.p.A.). Fastweb S.p.A., infatti, non ha dimostrato di aver puntualmente erogato i servizi di competenza nel periodo, come sopra circoscritto, in cui la numerazione era attestata sui propri sistemi. In relazione a tanto, la Società è tenuta a corrispondere in favore del Sig. Pepe euro 264,00, computati nella misura di euro 6,00 al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per 22 giorni.

Viceversa, sebbene, come sopra evidenziato, si possa configurare la responsabilità di TIM S.p.A. per la perdita del numero, in quanto l'operatore non ha dimostrato di averlo legittimamente acquisito, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento. Infatti, dalle risultanze istruttorie è emerso che il Sig. Pepe era divenuto titolare della numerazione, prima intestata alla sorella, solo in data 05/09/2019, ovvero in occasione della stipula del contratto con Fastweb S.p.A. Ciò stante, atteso che l'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* prevede la corresponsione di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, nel caso di specie è emerso che precedentemente all'anno 2019 l'utenza era intestata da altro soggetto e parte istante non ha documentalmente dimostrato di esserne l'utilizzatore; pertanto, alcun indennizzo potrà essere corrisposto a tale titolo.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv. in quanto la procedura di risoluzione delle controversie per il tramite della piattaforma *Conciliaweb* è gratuita e non risultano spese documentate.

Invece, può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto v., attinente allo storno della fattura M022248035 emessa da Fastweb S.p.A. in data 01/11/2019, in quanto l'operatore non ha dimostrato la regolare fornitura dei servizi di competenza. Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto vi. può essere accolta, in quanto non si reputa condivisibile la giustificazione adottata da Fastweb S.p.A. in merito all'omessa risposta al reclamo datato 24/11/2019. In particolare, il fatto che all'epoca dell'invio del reclamo il rapporto tra le parti fosse cessato non esonera l'operatore dal fornire riscontro all'utente con cui aveva un'obbligazione estesa, in virtù della disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 179/03/CSP, anche all'onere di riscontrare i reclami. In virtù di quanto sopra, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore di parte istante euro 300,00, a titolo di omesso riscontro al reclamo inviato dal Sig. Pepe in data 24/11/2019, peraltro tempestivamente rispetto alla constatazione del disservizio. Si precisa, altresì, che analoga obbligazione non può essere pretesa da TIM S.p.A. che, infatti, non ha avuto alcun rapporto contrattuale con l'istante.

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 Pepe nei confronti di TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre allo storno della fattura n. M022248035 del 01/11/2019, 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 264,00 (duecentosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per omessa risposta al reclamo.

3. La predetta Società 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 aprile 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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