

DELIBERA N. 7/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D.S.G.E./FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/540020/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 febbraio 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. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D.S.G.E., del 20/07/2022;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0542850xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 04/02/2021 *«sulla base dell'allegata delibera N. 338/20/CIR, che intervenne a dirimere una questione antica e prolungata, Fastweb tentò di recepire la linea 0542850xxx che, da anni, non migrava da TIM a Fastweb»;*

b. tuttavia, in pari data, la linea risultava disservita, come segnalato al reparto tecnico che però non risolveva il disservizio;

c. in esito al deposito dell'istanza GU5/418346/21 del 26/04/2021, in data 04/05/2021 è stato emesso un provvedimento temporaneo, *«ma Fastweb dichiarò che la linea era cessata e tornata al Donor Wind»;*

d. in data 05/08/2021 è stata depositata un'altra istanza GU5/448040/2021, anche nei confronti di Wind Tre S.p.A., a cui ha fatto seguito il provvedimento temporaneo del 16.08.2021, ma la linea non è stata ripristinata;

e. *«all'udienza del 20.1.2022 gli operatori affermarono che la linea fosse riattivabile e, di comune accordo, si decise di depositare terzo GU5. Venne emesso terzo provvedimento nei confronti di Tim, Fastweb e Wind Tre»;*

f. infatti, in esito all'istanza GU5/492514/2022 del 20/01/2022, stante il provvedimento temporaneo emesso il 28/01/2022 la linea è stata riattivata da Fastweb S.p.A. in data 22/02/2022.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo *«per interruzione della linea voce e dati 0542850xxx dal 4.2.2021 al 22.2.2022 € 9192»;*

ii. la corresponsione dell'indennizzo *«per ritardata migrazione dal 4.6.2020 (dies a quo della delibera N. 338/20/CIR) al 22.2.2022»;*

iii. storno e rimborso delle fatture emesse in relazione al periodo di disservizio.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che nel 2018 l'utenza di cui trattasi è migrata da Vodafone Italia S.p.A. *Donating* in TIM S.p.A. *Recipient* (Wind Tre S.p.A. *Donor*) come aggiuntivo di un nuovo numero (0542616xxx), non richiesto, *«con Delibera 35, quindi in appoggio su un nuovo numero, attivato per permettere il rientro della linea»*. In particolare, l'operatore ha precisato di aver attivato un numero fibra propedeutico (0542616xxx) *«che il cliente asserisce di non aver richiesto»* sul quale poi è stato

sovrascritto, come aggiuntivo, il numero dedotto in controversia. L'utente è stata edotta in proposito nell'ambito della procedura di conciliazione UG/108261/2019, conclusa con accordo, ed è anche stata informata, in sede di udienza, «che il codice di migrazione è univoco ed è riportato nei rendiconti telefonici che riceve per la numerazione principale 0542616xxx».

In data 15/11/2019 è stata depositata istanza GU5/204700 «con cui la cliente lamentava la disattivazione della linea a seguito di richiesta di migrazione da TIM a Fastweb effettuata in data 09/08/2019». Nell'ambito del procedimento, archiviato, l'operatore ha dichiarato che «la numerazione 0542850xxx (nativa WIND) non è presente sui sistemi wholesale».

Atteso dunque che la linea storica n. 0542850xxx (nativa WIND Tre S.p.A.) è migrata in TIM S.p.A. ai sensi della procedura prevista dalla delibera 35/10/CIR, come VOIP aggiuntivo di una nuova linea (0542616xxx), attivata appositamente per permettere il rientro della linea storica (0542850xxx), l'operatore ha poi addotto in memorie che «affinché la portabilità vada a buon fine, l'OLO deve richiedere la migrazione di entrambe le numerazioni contestualmente, indicando come numerazione principale il nr. 0542616xxx. Una volta effettuata la migrazione avranno poi la facoltà di cessare la linea 0542616xxx, mantenendo attivo il solo n. 0542850xxx. Cessando la linea 0542616xxx, si cessa automaticamente anche il n. 0542850xxx (che torna nella disponibilità del gestore nativo, in questo caso WIND). Allo stesso modo, non è possibile trasformare la numerazione 0542850xxx in principale, nemmeno convertendo la fibra in linea tradizionale». Tuttavia, «non essendo stato richiesto il numero da parte di Fastweb il numero storico del cliente 0542850xxx è stato automaticamente cessato e tornato nella banca dati di WIND, quindi non più nella disponibilità di TIM».

In esito al GU5/492514 del 20/01/22, «Fastweb S.p.A. ha inserito una nuova richiesta di NP della numerazione 0542850xxx con data DAC il 14/02/2022 ed espletamento del 18/02/2022. Si conferma, pertanto, che la numerazione è stata recuperata direttamente con accordo tra WIND e FASTWEB».

Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 20/01/2021 l'utente ha sottoscritto la PDA, depositata in atti, per l'attivazione dei servizi telefonici di competenza; dopodiché «Fastweb provvedeva pertanto tempestivamente all'attivazione dei propri servizi in data 04/02/21 ed alla portabilità della numerazione primaria 0542616xxx. Ottenuta la conferma di collaudo della linea primaria in data 08/02/21, Fastweb procedeva in data 09/02/21 ad instradare la procedura di portabilità della numerazione secondaria 0542850xxx».

La Società ha asserito in memorie che, in data 12/02/21, Wind Tre S.p.A. bocciava la procedura avviata da Fastweb recipient con causale di scarto "Directory Number non assegnato al Donor". Fastweb S.p.A. «provvedeva alla modifica nella richiesta dell'operatore Donor ed in data 02/03/21 instradava nuovamente la procedura di portabilità»; tuttavia, «in data 03/03/2021 anche questa seconda richiesta di portabilità veniva bocciata da Wind Tre, questa volta con motivazione "Codice Segreto Errato"». Il servizio clienti contattava quindi l'utente per verificare la correttezza del codice di migrazione e, verificata la correttezza, «Fastweb radicava nuovamente la richiesta di portabilità che veniva ulteriormente bocciata da Wind Tre in data 12/04/21 sempre con

motivazione “Codice segreto errato”». Inoltre, «certa della correttezza del codice trasmesso, in data 20/04/21 Fastweb procedeva ad effettuare una ulteriore richiesta di NP che, di contro, veniva ancora una volta bocciata da Wind Tre per “Codice segreto errato”».

Infine, «il dipartimento tecnico di Fastweb, ricevuta l’ennesima inspiegabile bocciatura da Wind Tre, inviava a tale operatore una comunicazione per aver spiegazioni. Solo in data 18/05/21 Wind Tre comunicava a Fastweb che la vera motivazione delle bocciature non era il codice segreto errato, ma il fatto che la numerazione per la quale si stava tentando la portabilità era stata cessata per volontà dalla cliente in data 10/12/2018». Stante la notifica di cessazione inviata da Wind Tre S.p.A., l’espletamento della procedura di portabilità risultava tecnicamente infattibile.

La procedura di portabilità è stata espletata solo in data 14/02/2022, in esito alla lavorazione del GU5/492514/2022.

In data 01/07/22 entrambe le numerazioni sono migrate in Wind Tre S.p.A.

Ricapitolando, l’operatore ha evidenziato che «solo nel maggio 2021 Wind Tre abbia comunicato a Fastweb la cessazione dell’utenza oggetto di richiesta portabilità. Questo dopo aver bocciato per diverse volte la procedura con causali che non c’entravano nulla con la vera motivazione del mancato passaggio. Se Wind Tre avesse subito comunicato la cessazione del numero interessato dalla procedura (avvenuta addirittura nel dicembre 2018) tutti i tentativi sino ad allora instradati da Fastweb non avrebbero avuto luogo ed il recupero della numerazione cessata sarebbe potuto avvenire molti mesi prima».

Wind Tre S.p.A., in primis, ha sollevato l’eccezione di inammissibilità della procedura nei propri confronti «per carenza di legittimazione passiva atteso che tra la Società Wind Tre e l’utente non sussiste alcun rapporto contrattuale». In particolare, l’operatore ha rappresentato la propria estraneità ai fatti dedotti in controversia in qualità di operatore *Donor* della numerazione di cui trattasi.

Nel merito, la Società ha precisato che «nel 2021 la numerazione tenta il passaggio da TIM a Fastweb, ma come da OLQ e anche da schermate prodotte dall’operatore Tim con il presente procedimento, tali richieste vengono scartate da TIM per “codice segreto errato”». L’operatore ha poi sottolineato che «quando la numerazione era con l’operatore Tim, quest’ultimo non ha poi notificato a Wind Tre alcuna richiesta di cessazione/repatriation della numerazione stessa, attività avvenuta solo successivamente, ovvero dopo la richiesta di adozione di un provvedimento d’urgenza da parte dell’utente. Pertanto, come OLO Donor, Wind Tre non ha avuto fin da subito alcuna evidenza dell’eventuale cessazione su rete dell’operatore Donating».

Wind Tre S.p.A., nell’ambito del procedimento GU5/448040/2021, ha dichiarato che «il numero deve essere recuperato da OLO recipient inviando una richiesta di bonifica alla casella FOCAL POINT VOIP».

Nell’ambito del procedimento GU5/492514/2022, la Società si dichiarava disposta, in qualità di Donor, «per ricevere un’eventuale richiesta da Fastweb (Recipient) che veicoleremmo a TIM (Donating)»; precisando, altresì, che «le ultime richieste risalgono a maggio 2021 ed erano da noi state correttamente gestite ma scartate da TIM in qualità di Donating per “Codice segreto errato”». In esito al provvedimento temporaneo emesso,

Fastweb S.p.A. inseriva una nuova richiesta di NP cui seguiva l'espletamento il successivo 18/02/2022.

L'operatore, in replica alle memorie di Fastweb S.p.A. ha ritenuto di precisare ulteriormente che «i KO di marzo e aprile 2021 alla portabilità della linea 0542850xxx, nello scenario Tim Donating Fastweb Recipient, erano imputabili a scarti dell'OLO Donating per "Codice segreto errato". Tale KO è sempre stato del Donating non del Donor», come si evince dalle stesse schermate depositate da Fastweb S.p.A.

La Società, infine, ha ribadito che «solo a seguito di GU5/448040/2021 di agosto 2021, con cui la convenuta veniva coinvolta in qualità di Donor, quest'ultima apprendeva la mancata repatriation della numerazione da parte di Tim non comunicata in precedenza a seguito di disattivazione della numerazione 0542850xxx».

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. può essere accolta, sia nei confronti di TIM S.p.A. che nei confronti di Fastweb S.p.A., alla luce delle rispettive responsabilità come di seguito delineate.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che nel 2018 la numerazione di cui si discute, nativa Wind Tre S.p.A., è passata da Vodafone Italia S.p.A. a TIM S.p.A. All'uopo, TIM S.p.A. recipient ha attivato una nuova linea, con "provvisorio" n. 0542616xxx, nativo TIM S.p.A. (Donor) che non è stato dismesso dopo la NP del n. 0542850xxx; cosicché, all'utente sono stati attribuiti due numeri, di due Donor diversi.

Nel 2021, a seguito della richiesta di passaggio dei numeri in parola da TIM S.p.A. (Donating) a Fastweb S.p.A. (Recipient), l'operatore Recipient ha attivato una nuova linea e la procedura si è conclusa con l'espletamento della sola NP pura dell'utenza n. 0542616xxx (TIM S.p.A. Donor e Donating), mentre non è stato portato il numero 0542850xxx.

Infatti, TIM S.p.A., ceduto il n. 0542616xxx, considerato il "principale", ha cessato anche la numerazione storica 0542850xxx adducendo in memorie che «cessando la linea 0542616xxx, si cessa automaticamente anche il n. 0542850xxx». Tale assunto, tuttavia, non trova legittimità nella delibera n. 35/10/CIR in base alla quale la richiesta inerente al numero con codice finale 562 doveva provenire dall'operatore Donor Wind Tre, facendo seguito all'invio dell'ordine di NP da parte del recipient Fastweb.

TIM S.p.A. ha sostenuto altresì in memorie che Fastweb S.p.A. Recipient avrebbe dovuto richiedere contestualmente entrambe le numerazioni, ma ciò non corrisponde al vero, atteso che, sempre ai sensi della citata delibera, Fastweb S.p.A. era tenuta ad avviare due distinte procedure di NP verso i rispettivi Donor TIM e Wind Tre, cosa che poi, seppur in ritardo, ha fatto ottenendo in data 12/02/21, un rifiuto da Wind Tre con causale di scarto "Directory Number non assegnato al Donor".

Dopodiché, si prende atto che le richieste, correttamente indirizzate a Wind Tre S.p.A. Donor sono state da questi scartate per ragioni sulle quali non si ritiene di compiere

ulteriori accertamenti istruttori in quanto, nei confronti di WIND Tre S.p.A., alcuna decisione può essere assunta in questa sede, non avendo l'operatore alcun rapporto contrattuale con l'istante. È fatta tuttavia salva la facoltà degli operatori coinvolti in controversia di rivalersi nei confronti di Wind Tre S.p.A. in relazione agli adempimenti tecnici che avrebbe dovuto porre in essere in qualità di operatore *Donor* ai sensi della vigente regolamentazione.

Per tutto quanto sopra, si ritiene TIM S.p.A. responsabile di aver indebitamente cessato l'utenza dedotta in controversia in assenza di espressa richiesta del Donor Wind Tre ai sensi della delibera n. 35/10/CIR.

Parimenti censurabile risulta la condotta di Fastweb S.p.A., che non ha posto in essere tempestivamente tutte le attività funzionali al passaggio della numerazione di cui si discute. In particolare, sebbene Wind Tre S.p.A., in data 09/08/2021, nell'ambito del procedimento GU5/448040/2021, avesse dichiarato che «*il numero deve essere recuperato da OLO recipient inviando una richiesta di bonifica alla casella FOCAL POINT VOIP*», dalla documentazione in atti non risulta che Fastweb S.p.A. *Recipient* abbia agito in tal senso. Infatti, ancora in data 24/01/2022, nell'ambito del procedimento GU5/492514/2022, Fastweb S.p.A. dichiarava «*il recupero del predetto numero, allo stato attuale non è tecnicamente fattibile da parte del gestore Fastweb, in qualità di Recipient, il quale risulta non responsabile per la mancata migrazione Recipient*». Il passaggio della numerazione, infine, è avvenuto solo quando, a fronte del provvedimento temporaneo emesso in data 28/01/2022, «*Fastweb ha inserito una nuova richiesta di NP della numerazione 0542850xxx con data DAC il 14/02/2022*», come l'operatore stesso ha dichiarato in data 04/02/2022.

Si ritiene, dunque, equo ripartire la responsabilità del disservizio secondo un principio di proporzionalità in parti uguali tra TIM S.p.A., dal momento in cui, il 22 febbraio 2021, ha immotivatamente cessato l'utenza dedotta in controversia a seguito del passaggio dell'altra verso *OLO*, e Fastweb S.p.A., dal momento in cui, il 9 agosto 2021, non ha dimostrato di aver tempestivamente posto in essere le attività di competenza preordinate al passaggio della numerazione, con particolare riguardo all'invio della richiesta di bonifica alla casella FOCAL POINT VOIP, come suggerito da Wind Tre S.p.A.

Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 04.02.2021 al 22.02.2022 in cui l'utente ha patito l'interruzione del servizio voce, atteso che non risulta in disservizio la connessione dati sulla quale è espletato il servizio VoIP dell'utenza n. 0542616xxx, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, si ritiene trovi applicazione l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 4.596,00, computato nella misura di euro 12,00 al giorno per il servizio voce, per complessivi 383 giorni, calcolati in riferimento al periodo sopra circoscritto.

Conseguentemente, Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. sono tenute a corrispondere, in ragione delle rispettive responsabilità come sopra individuate, euro 2.298,00 ciascuna.

Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare autonomo accoglimento avendo il disservizio lamentato dall'utente già trovato considerazione in virtù dell'applicazione dell'articolo 6, comma 1, per effetto del rimando di cui all'articolo

7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, merita di essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che il rapporto dedotto in controversia afferisce a un contratto di somministrazione a prestazioni corrispettive; pertanto, a fronte dell'omessa fornitura dei servizi risulta incontestato che l'operatore non può vantare alcuna pretesa economica per il servizio non erogato sul numero dedotto in controversia..

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente le istanze dell'utente D.S.G.E. nei confronti di TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, oltre a stornare, ovvero rimborsare gli importi eventualmente addebitati in riferimento all'utenza n. 0542850xxx nel periodo compreso dal 04.02.2021 al 22.02.2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 2.298,00 (duemila duecento novantotto/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizio nel passaggio tra operatori.

3. La società Fastweb S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, oltre a stornare, ovvero rimborsare gli importi eventualmente addebitati in riferimento all'utenza n. 0542850xxx nel periodo compreso dal 04.02.2021 al 22.02.2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 2.298,00 (duemila duecentonovantotto/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizio nel 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, 22 febbraio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

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