

DELIBERA N. 83/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B.G./FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/459993/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 17 marzo 2022;

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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente B.G., del 26/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 3471673xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 26/11/2020, senza preavviso alcuno, i servizi sull'utenza dedotta in controversia, attiva con Fastweb S.p.A., risultavano interrotti;
- b. attraverso il servizio clienti dell'operatore l'utente apprendeva che, a sua insaputa, la linea n. 3471673xxx era passata in Iliad Italia S.p.A.;
- c. dal servizio clienti di Iliad S.p.A. parte istante apprendeva poi che l'utenza era stata importata, ma risultava intestata ad altro soggetto;
- d. in relazione a tanto, il Sig. B. ha sporto denuncia il 26/11/2020 e ha trasmesso copia della denuncia a entrambi gli operatori convenuti, chiedendo altresì il rientro della numerazione in Fastweb S.p.A.;
- e. tuttavia, l'utenza dedotta in controversia non è rientrata in Fastweb S.p.A. e a fine novembre 2020 l'istante ha attivato un nuovo numero.

In base a tali premesse, parte istante ha chiesto la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione di cui era titolare dal settembre 2013, in misura pari ad euro 1.500,00.

2. La posizione degli operatori

Iliad Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver «*agito legittimamente e nel pieno rispetto della normativa che regola le procedure della cd. "Mobile Number Portability" delle utenze*». In particolare, l'operatore ha precisato di aver espletato la procedura di portabilità conformemente al disposto dell'articolo 4, comma 4, della delibera n. 147/11/CIR, atteso che la documentazione trasmessa a Fastweb S.p.A. *donating* ai fini della MNP, depositata in atti, era conforme alle prescrizioni della citata normativa regolamentare.

Inoltre, la Società ha rilevato che il *Porting-Back* dell'utenza, nello scenario Iliad Italia S.p.A. operatore *donating*-Fastweb S.p.A. operatore *recipient*, non è stato espletato a causa dell'inerzia di Fastweb S.p.A.

Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che «*in data 24.11.2020 Fastweb ha ricevuto richiesta di portabilità dell'utenza mobile 3471673xxx. Stante la correttezza del codice iccdi comunicato da Iliad in fase di portabilità, Fastweb non ha potuto far altro che rilasciare la numerazione il 26.11.2020*».

Il 30/11/2020 l'utente ha poi sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A., chiedendo la portabilità da Iliad del n. 3471673xxx. La procedura prevedeva la consegna di una SIM provvisoria sulla quale eseguire la portabilità del numero 3471673xxx. Nella medesima giornata del 30/11/2020 Fastweb S.p.A. ha inviato a Iliad Italia S.p.A. la richiesta di portabilità, conformemente ai dati indicati dall'utente, ricevendo in riscontro la bocciatura dall'operatore *donating*; tuttavia, *«nelle more della lavorazione della bocciatura, controparte ha manifestato la volontà di non procedere più con la portabilità, come dichiarato anche dall'istante in altro procedimento di conciliazione (UG/393479/2021)»*.

Per quanto sopra, la Società ha quindi addotto che *«non si è verificata alcuna perdita della numerazione, ma è stato proprio l'istante a rinunciare alla portabilità del numero e alla sua riattivazione in Fastweb, per motivi indipendenti dallo scrivente operatore (mancanza di interesse)»*.

In definitiva l'operatore ha rappresentato che *«ha legittimamente rilasciato la numerazione a Iliad, stante la correttezza dei dati inseriti da Iliad; a seguito della ricontrattualizzazione del 30/11/2020, Fastweb ha chiesto la portabilità a Iliad, secondo i dati comunicati dall'istante, ricevendo una bocciatura; in data 20.12.2020; il signor B. ha rinunciato alla portabilità, per causa non dipendente da Fastweb»*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Per quel che concerne il passaggio della numerazione dedotta in controversia nello scenario Fastweb S.p.A. *donating*-Iliad Italia S.p.A. *recipient*, trova applicazione la disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 147/11/CIR, e relativi allegati, e all'Accordo Quadro Mobile *Number Portability*.

In particolare, l'articolo 5, comma 4, dell'allegato 1, prescrive dettagliatamente i dati che deve contenere la richiesta di attivazione della prestazione di *MNP*, debitamente sottoscritta dal "cliente", che l'operatore *recipient*, nel caso di specie Iliad Italia S.p.A., deve prendere in considerazione per trasmettere all'operatore *donating*, nel caso di specie Fastweb S.p.A.

Mentre il medesimo articolo 5, comma 6, sempre dell'allegato 1 elenca puntualmente i dati che deve contenere l'ordine di lavorazione che l'operatore *recipient* trasmette all'operatore *donating*.

Orbene, la richiesta di attivazione della prestazione di *MNP* del cliente, depositata in atti da Iliad Italia S.p.A., risulta conforme alle prescrizioni di cui al richiamato articolo 5, comma 4, dell'allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR.

Parimenti, l'ordine di lavorazione inviato da Iliad Italia S.p.A., operatore *recipient*, a Fastweb S.p.A., operatore *donating*, e da questi depositato in atti risulta conforme alle prescrizioni di cui al richiamato articolo 5, comma 6, dell'allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR.

Ciò stante, atteso che ai sensi dell'articolo 5, comma 10, del medesimo allegato la richiesta di portabilità può essere scartata o rifiutata dall'operatore *donating* (nel caso di specie Fastweb S.p.A.), oltre che nel caso di superamento della capacità di evasione messa a disposizione, soltanto in determinati e inderogabili casi specifici nella norma puntualmente richiamati, si constata che nella fattispecie dedotta in controversia non ricorre alcuna di tali specifiche condizioni, pertanto Fastweb S.p.A. non avrebbe potuto ostacolare l'espletamento della procedura di portabilità del numero.

In definitiva, in merito alla portabilità della numerazione di cui si discute nello scenario Fastweb S.p.A. *donating*-Iliad Italia S.p.A. *recipient*, dal corredo istruttorio non è emersa alcuna violazione della normativa regolamentare vigente da parte degli operatori convenuti, che hanno dimostrato di aver adempiuto alle attività di competenza.

Si precisa, altresì, che l'operatore *recipient* non ha l'obbligo di verificare la veridicità della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa alla titolarità della carta SIM; in particolare, la disciplina regolamentare non impone agli operatori di verificare che il soggetto che sottoscrive la dichiarazione di cui alla let i., articolo 5, comma 4, del citato allegato 1 sia l'intestatario della numerazione. Parimenti il *donating*, nell'ambito delle procedure automatizzate vigenti all'epoca del fatto, non può verificare la corrispondenza del codice della SIM ricevuto dal *recipient* con l'intestatario del contratto (CF) fatti salvi i casi di abbonamenti.

Per quel che concerne il passaggio della numerazione dedotta in controversia nello scenario Iliad Italia S.p.A. *donating*-Fastweb S.p.A. *recipient*, in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, è emerso che l'utenza non è rientrata in Fastweb S.p.A. a causa della bocciatura notificata da Iliad Italia S.p.A. con causale *“incongruenza tra il codice seriale della sim e numero di utenza”*; infatti, Fastweb S.p.A. *recipient* nella richiesta di portabilità inviata ad Iliad Italia S.p.A. *donating* ha indicato il numero seriale iccid n. 8939502225001030xxx (riportato dal Sig. B. nel contratto sottoscritto il 30/11/20) invece del seriale iccid n. 8939500120073981xxx corrispondente alla sim Iliad sulla quale era poi stata attivata l'utenza n. 3471673xxx, intestandola ad altro soggetto.

In proposito, Iliad Italia S.p.A. ha dichiarato che *«la procedura è stata avviata da Fastweb come nuova procedura di mnp dell'utenza (a seguito di nuovo contratto del 30/11/20) invece di essere avviata come procedura di recupero dell'utenza (cd. “portin-back”)»*. Secondo Iliad Italia S.p.A. *donating*, dunque, a seguito del disconoscimento della mnp da parte dell'utente in data 24/11/20, Fastweb S.p.A. *recipient* avrebbe dovuto dar corso *«alla normale procedura di recupero tramite portin-back dell'utenza»*; infatti, la numerazione di cui si discute *«era attiva dal 26/11/20 sulla sim Iliad con iccid n. 8939500120073981xxx in stato di “sospensione traffico” a seguito della segnalazione di disconoscimento mnp del Sig. B. del 27/11/20 ed in attesa della richiesta di recupero da parte del precedente gestore Fastweb S.p.A.»*.

Orbene, nel caso di specie si osserva che, nonostante fossero venuti a conoscenza del disconoscimento della mnp e della denuncia pendente presso la Polizia Postale, nessuno dei due operatori si è attivato fattivamente e prontamente per la risoluzione del disservizio. In particolare: la società Iliad Italia S.p.A. si è limitata a sospendere il traffico, ma non ha provveduto a comunicare a Fastweb S.p.A. l'iccid corretto per

effettuare la procedura di “*porting back*” asseritamente prevista nel caso di specie; parimenti, Fastweb S.p.A. non si è preoccupata di richiedere tempestivamente l’iccid corretto all’operatore *donating*, ben sapendo che solo lui, non certo l’utente, avrebbe potuto conoscerlo in quanto la numerazione era appunto attiva su una sim Iliad in possesso di un altro soggetto.

Per quanto sopra considerato, in ossequio al consolidato orientamento dell’Autorità, la richiesta dell’istante può dunque trovare accoglimento in quanto, nel caso di specie, la perdita della titolarità del numero da parte dell’istante deve ritenersi imputabile al comportamento inerte e scarsamente collaborativo assunto, rispettivamente, sia da Fastweb S.p.A. che da Iliad Italia S.p.A. In effetti, sebbene la portabilità del numero fosse ancora possibile, è ragionevole che l’utente, in considerazione del lasso di tempo trascorso prima di poter recuperare il proprio numero, abbia ritenuto tale soluzione non più conveniente, avendo ormai utilizzato la nuova numerazione per tutte le proprie necessità.

In virtù di quanto sopra esposto, gli operatori convenuti sono tenuti a corrispondere, nella misura del 50% ciascuno, l’indennizzo previsto dall’articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, quantificato in complessivi euro 700,00, corrispondenti a euro 100,00 per ciascun anno di titolarità e computati in riferimento al periodo compreso dal 2013 al 2020.

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 l’istanza dell’utente B.G. nei confronti di Fastweb S.p.A. e Iliad Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’utente euro 350,00 (trecentocinquanta/00), maggiorati degli interessi legali computati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di indennizzo per perdita della titolarità della numerazione.
3. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’utente euro 350,00 (trecentocinquanta/00), maggiorati degli interessi legali computati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di indennizzo per perdita della titolarità della numerazione.
4. 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, 17 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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