



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 99/17/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SINTEL VAN DER HOORN / WIND TRE S.P.A. (GIA'WIND  
TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)  
(GU14 n. 317/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 27 febbraio 2017;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l’istanza della società Sintel Van Der Hoorn, del 19 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa aggiuntiva *business* n.0498845xxx, ha contestato la mancata portabilità della numerazione e la sospensione del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 18 maggio 2015, l'istante sottoscriveva un contratto con Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo "Wind" o "Società") che prevedeva la portabilità della linea n. 0498842xxx e della linea ISDN n. 049769xxx con il numero aggiuntivo 0498845xxx;

b. in data 7 luglio 2015, le utenze nn. 0498842xxx e 049769xxx sono transitate da Telecom Italia S.p.A. a Wind, ma non anche il numero aggiuntivo 0498845xxx, utilizzato come fax aziendale, creando notevoli disagi all'attività lavorativa;

c. l'istante ha sollecitato più volte la portabilità del numero aggiuntivo, depositando anche l'istanza GU5 presso il CORECOM competente, senza riuscire ad ottenere la riattivazione della linea.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la riattivazione del n. 0498845xxx;
- ii. il risarcimento dei danni subiti.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Wind, nella memoria e nel corso della discussione, ha dichiarato che in data 18 maggio 2015 l'istante aveva sottoscritto una proposta di contratto per l'attivazione in portabilità della linea n. 0498842xxx, della linea ISDN n. 049769xxx con numero aggiuntivo 0498845xxx. Le prime due utenze migravano regolarmente su rete Wind, per linea n. 0498845xxx Wind, invece, riceveva KO con causale "*DIRECTORY NUMBER non attivo*". L'istante, contattato immediatamente da Wind a seguito del suddetto KO per conoscerne i motivi, comunicava di aver richiesto personalmente per errore la cessazione del numero 0498845xxx al gestore Telecom.

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, chiedeva al CORECOM Veneto l'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza, ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento*. Con nota del 27 ottobre 2015, Wind rappresentava che "[l]a richiesta di migrazione Wind recipient avente ad oggetto l'utenza n. 0498845xxx ha ricevuto KO con motivazione: *DIRECTORY NUMBER non attivo...*".

Wind, nel corso della discussione, ha dichiarato che solo "[c]on il deposito dell'istanza GU14, ha avuto conoscenza della comunicazione di Telecom Italia inviata tramite email in data 26 novembre 2015 al CORECOM Veneto, nella quale Telecom



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*dichiarava che, in seguito ad ulteriori approfondimenti, sarebbe risultato un errore da parte di Wind nella richiesta del numero aggiuntivo 0498845xxx e che, comunque, il numero risulta attivo nei sistemi di commerciali di Telecom Italia. Wind precisa che, se avesse avuto conoscenza di detta comunicazione nel mese di novembre 2015, si sarebbe adoperata al fine di garantire il buon esito della migrazione. Ad ogni buon conto, in questa sede, si impegna ad effettuare le opportune verifiche con Telecom Italia onde valutare la possibilità di procedere alla migrazione della predetta utenza, dandone riscontro l'istante".*

Wind, a seguito dell'impegno assunto nel corso della discussione del 13 aprile 2016, ha risottomesso alla società Telecom Italia S.p.A. l'ordine di migrazione del numero aggiuntivo, ricevendo nuovamente notifica di KO per numero non attivo.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Ai sensi dell'art. 18 del *Regolamento* è stata richiesta un'integrazione istruttoria a Telecom Italia S.p.A. ed a Wind Tre S.p.A., al fine di acquisire il tracciato *record* relativo all'ordine di migrazione del numero oggetto di contestazione.

Dalla documentazione depositata dalla parte istante è emerso che la società Wind, in qualità di operatore *recipient*, non ha potuto completare il processo di migrazione dell'utenza n. 0498845xxx avendo ricevuto da parte di Telecom Italia S.p.A. la seguente causale di scarto "Directory Number *non attivo*".

Dagli atti del fascicolo è emerso anche che, in sede di gestione del provvedimento temporaneo, Telecom Italia S.p.A., in data 26 novembre 2015, ha comunicato al CORECOM Veneto che dagli approfondimenti svolti risulta che l'errore trova origine nel tracciato *record* errato inviato da Wind, che avrebbe indicato nell'ordine a pacchetto "ID Correlazioni o ID Pacchetto" i due numeri 049769xxx e 0498842xxx anziché inviare il n. 049769xxx con il suo numero aggiuntivo 0498845xxx. Il numero, comunque, è ancora disponibile nel sistema commerciale di Telecom Italia.

La società Wind, a seguito dell'impegno assunto nel corso della discussione del 13 aprile 2016, ha provveduto, in data 4 maggio 2016, a risottomettere l'ordine di migrazione del n. 0498845xxx, ricevendo nuovamente KO da parte di Telecom Italia con la causale "Directory Number *non attivo*". L'errore commesso dalla società Wind è rappresentato dal non aver correlato il numero 049769xxx al suo numero aggiuntivo 0498845xxx, determinando il fallimento della migrazione di quest'ultima numerazione.

Infatti, anche la documentazione acquisita in sede di integrazione istruttoria conferma quanto sopra descritto, in quanto dalla lettura del tracciato depositato da Wind è stato possibile verificare che vi sono tre richieste di NP per i numeri 0498842xxx, 049769xxx e 0498845xxx. Le richieste per i numeri 0498842xxx e 049769xxx sono correlate. Il numero 049769xxx risulta ISDN, ma il *flag* "numerazioni aggiuntive" è posto a 0, quindi il n. 0498845xxx non risulta come numero aggiuntivo del n. 049769xxx. La



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

NP del numero 0498845xxx è stata fatta come richiesta a parte sempre come linea ISDN e non come numero aggiuntivo.

Tanto premesso, in considerazione di quanto accaduto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), volta alla riattivazione dell'utenza n. 0498845xxx, la stessa non può essere accolta in quanto tale numerazione non risulta nella disponibilità dell'operatore convenuto nel presente procedimento. Del resto, dalla documentazione esaminata, è emerso che Wind ha reiterato più volte l'ordine di migrazione nei confronti di Telecom Italia S.p.A. ricevendo sempre la medesima causale di scarto "*Directory Number non attivo*".

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii*), la stessa deve essere valutata alla luce delle competenze attribuite dalla legge a questa Autorità, e dunque limitatamente al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza telefonica n. 0498845xxx. Ne consegue che, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la società Wind sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui agli articoli 6 e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi* per la mancata migrazione del numero aggiuntivo correlato ad un'utenza *business*, essendo responsabile dell'errato inserimento dell'ordine di migrazione inviato a Telecom Italia S.p.A. dal 7 luglio 2015 (data in cui risultano migrate le due utenze principali mentre il numero aggiuntivo risulta disattivo) al 4 maggio 2016, giorno in cui Wind ha nuovamente ricevuto la causale di scarto da Telecom Italia S.p.A. per "*DN non attivo*", secondo il parametro pari ad euro 10,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 302.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-*bis* c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526). Pertanto alla luce di quanto sopra, sul piano delle sanzioni amministrative, la fusione (sia essa paritaria o per incorporazione) non comporta l'estinzione dell'obbligazione di pagamento delle pene pecuniarie inflitte alle società alla stessa partecipanti;

UDITA la relazione del Presidente;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Sintel Van Der Hoorn nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre S.p.A. sarà tenuta in favore dell'istante a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario, la seguente somma maggiorata degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

i. euro 3.020,00 (tremilaventi/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione di un'utenza *business*.

3. La società Wind Tre S.p.A. 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'art. 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, 27 febbraio 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi