

DELIBERA N. 27/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.G./FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/654943/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 settembre 2024;

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*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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. 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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente C.G. del 09/01/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 3920660xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. «*in data 27.9.2022 ha ricevuto un sms da parte della Compagnia telefonica Fastweb con il quale gli veniva comunicata l'accettazione del passaggio alla loro Compagnia e che dal 29.9.2022 sarebbe stata ultimata la portabilità del suo numero di telefono al nuovo gestore*», sebbene il Sig. C. non avesse mai formalizzato alcuna richiesta in tal senso;

b. in seguito, l'istante ha appreso da Fastweb S.p.A. che «*il suo numero di telefono risultava essere stato intestato ad altro soggetto*»;

c. in relazione a tanto il Sig. C., a mezzo PEC del 28/09/2022, ha chiesto all'operatore di interrompere immediatamente la portabilità della numerazione, non richiesta;

d. tuttavia, il 29/09/2022, il numero è passato ugualmente, intestato ad altro soggetto, diverso dal titolare;

e. a nulla sono valsi i reclami formalizzati in proposito dall'istante, a mezzo PEC, in data 03/10/2022, 06/10/2022 e 17/10/2022;

f. in merito ai fatti di cui sopra il Sig. C. ha poi sporto denuncia presso la stazione dei carabinieri di Firenze in data 26/10/2022;

g. in data 09/05/2024 l'utente ha comunicato nel fascicolo del procedimento in decisione di aver attivato la SIM seriale n. 8939880846029169xxx e il 15/05/2024 seguente è stato espletato il *porting back* della numerazione mobile 3920660xxx sui sistemi WindTre, sotto anagrafica *microbusiness* MEDIANETWORK DI C.G..

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto la riattivazione a proprio nome dell'utenza dedotta in controversia, oltre al risarcimento dei danni patiti e patiendi.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha rappresentato che «*sui sistemi Fastweb risulta la sottoscrizione di una Proposta di abbonamento per il numero mobile 3920660xxx a firma del sig. G.S.*» e in virtù di ciò la Società ha acquisito l'utenza e in data 16/11/2022 ha dato riscontro alla comunicazione dell'istante.

In data 28/07/2023 «*Fastweb ha fornito a Wind i dati necessari per eseguire il porting back*».

In data 27/09/2023 l'utente ha depositato l'istanza di conciliazione e, nell'ambito del procedimento UG/634321/2023, Fastweb S.p.A. ha messo nuovamente a disposizione



i dati necessari per eseguire il *porting back*; infatti, il procedimento GU5/622842/2023 è stato archiviato con motivazione *«l'istante è stato informato delle operazioni da compiere per recuperare l'utenza ed in data 08/08/2023 a seguito di colloquio telefonico ha confermato di attivarsi in tal senso»*.

Alla data del deposito delle memorie, 08/02/2024, la Società non aveva ancora ricevuto alcuna richiesta di *MNP* da Wind Tre S.p.A.

L'operatore ha infine concluso di aver agito nel rispetto delle disposizioni contrattuali e legislative che regolano la materia; pertanto, le richieste indennitarie dell'utente nei confronti di Fastweb S.p.A. non possono essere accolte.

Wind Tre S.p.A. ha rappresentato in memorie che la numerazione di cui si discute è stata cessata in data 29/09/2022 *«a seguito di una richiesta di migrazione verso altro operatore nello scenario WindTre OLO Donating e Fastweb OLO Recipient»* e *«dal 29/09/2022 al 06/10/2022 pervenivano delle PEC di reclamo dall'istante per reclamare la cessazione e il disconoscimento della richiesta di migrazione della numerazione mobile 3920660xxx»*.

La Società ha dichiarato che *«si adoperava fin da subito, per quanto di sua competenza e secondo la normativa vigente, nel richiedere all'operatore Recipient Fastweb informazioni circa la documentazione relativa alla richiesta di portabilità per poter valutare un eventuale rientro, porting back, della numerazione sulla propria rete»* e, a comprova di quanto addotto, ha depositato al fascicolo *«numerose e-mail inviate dalla convenuta verso l'operatore Fastweb dal 05/10/2022 fino ad aprile 2023 alle quali la convenuta non ha mai ricevuto risposta, inoltre informava l'istante della presa in carico del reclamo tramite un SMS»*.

A fronte della denuncia presentata dall'istante, in data 26/10/2022, presso i Carabinieri di Firenze, l'operatore ha precisato che il passaggio del numero mobile 3920660xxx nello scenario WindTre OLO *Donating* a Fastweb OLO *Recipient* è avvenuto nel rispetto della disciplina all'epoca vigente (dall'Accordo Quadro attuativo della Delibera 147/11/CIR, all'allegato 1) secondo cui l'operatore *Donating* non era tenuto in alcun modo a verificare l'effettiva identità dell'intestatario della SIM.

Ciò stante, solo in data 28/07/2023, nelle more del procedimento GU5/622842/2023, Fastweb S.p.A. ha fornito i dati necessari per effettuare il *porting back* della numerazione mobile n. 3920660xxx. In data 31/07/2023 WindTre S.p.A. ha dichiarato nel fascicolo che *«per recuperare il numero in WINDTRE, il signor C. dovrà fornire i dati di nuova sim a WINDTRE, sulla quale il gestore proverà a inserire la richiesta di portabilità del 3920660xxx dal Donating Fastweb. Tale attivazione dovrà essere intrapresa dal signor C. presso un punto vendita WINDTRE, sotto la anagrafica già esistente sui sistemi del gestore, finalizzata al recupero dell'utenza 3920660xxx. Il seriale della sim dovrà necessariamente essere del tipo 893999xxxxxxx»*. In data 09/08/2023 il delegato dell'istante ha fornito i dati della nuova SIM WindTre attivata dal Sig. C. per effettuare il *porting back* della numerazione mobile n. 392066xxx da Fastweb S.p.A.

In data 16/08/2023 WindTre S.p.A., effettuate le dovute verifiche tecniche, ha comunicato nell'ambito del fascicolo relativo al procedimento GU5/622842/2023 che la SIM attivata dall'istante per il recupero della numerazione mobile n. 3920660xxx non era

conforme, in quanto era necessario essere in possesso di una SIM d'appoggio con codice seriale ICCID, identificato dalle prime 6 cifre "893988".

WindTre S.p.A. ha dichiarato nelle memorie depositate il 28/02/2024 che «*ad oggi non risulta attivata sui propri sistemi dall'istante una SIM avente le caratteristiche tecniche indicate per consentire alla convenuta di effettuare una richiesta di porting back verso l'operatore Fastweb della numerazione mobile 3920660xxx*» e tanto rileva ai fini della valutazione del "fatto colposo del creditore".

In virtù di quanto sopra esposto, la Società convenuta ha quindi escluso la propria responsabilità in merito ai fatti contestati ritenendo di aver adempiuto puntualmente alla normativa di settore.

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.

Premesso che la richiesta di riattivazione dell'utenza dedotta in controversia risulta incontestatamente già soddisfatta, a far data dal 15/05/2024, preliminarmente giova precisare che la richiesta di risarcimento danni può essere considerata e accolta esclusivamente sotto il profilo del riconoscimento degli indennizzi spettanti, ai sensi della normativa regolamentare di settore, in virtù dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" e successive modifiche e integrazioni.

Riguardo la condotta assunta da Fastweb S.p.A. *Recipient*, nella fattispecie, si osserva che, a fronte del reclamo pervenuto a mezzo PEC del 28/09/2022, l'operatore è rimasto inerte e noncurante del disservizio che avrebbe arrecato all'istante perseverando nel portare a compimento la procedura di passaggio contestata. Tantomeno l'operatore *Recipient* ha ritenuto di doversi attivare rispetto alle richieste di intervento pervenute dall'operatore *Donating* WindTre S.P.A., come risultanti dalle *e-mail* in atti, piuttosto che a fronte della denuncia sporta presso l'autorità competente. In relazione a tanto, sebbene Fastweb S.p.A. nel periodo compreso dal 28/09/2022 (data in cui ha ricevuto, a mezzo PEC, il reclamo dell'istante) al 28/07/2023 (data in cui si è attivata per l'espletamento del *porting back* in Wind Tre S.p.A. dell'utenza di cui trattasi) abbia assunto una condotta indebita, anche alla luce del D.lgs. n. 259/2003, articolo 98-duodevices, in quanto ha dato seguito alle operazioni di passaggio sebbene fosse consapevole della volontà contraria del titolare dell'utenza, non è suscettibile di condanna alla corresponsione di alcun indennizzo nei confronti dell'istante. Infatti, constatato che tra il Sig. C. e Fastweb S.p.A. non sussiste alcun rapporto contrattuale, la fattispecie dedotta in controversia deve ritenersi esclusa dalla disciplina indennitaria di competenza dell'Autorità decidente. D'altra parte, l'utente potrà rivalersi nei confronti della suddetta società in sede civile sulla base delle considerazioni riportate nel presente procedimento.

Diverse considerazioni valgono in ordine alla condotta assunta nella fattispecie da Wind Tre S.p.A.

Nel merito, preliminarmente si evidenzia che l'istante, a mezzo PEC del 28/09/2022, ha immediatamente e tempestivamente informato l'operatore del suo diniego al passaggio in Fastweb S.p.A., precisando altresì di non aver sottoscritto alcun contratto, che l'anagrafica del soggetto richiedente non corrispondeva al soggetto titolare della numerazione e di aver informato anche il Servizio clienti dell'operatore *Recipient* del disagio. A fronte di ciò, Wind Tre S.p.A. ha dichiarato in memorie che ha cessato l'utenza sui propri sistemi il 29/09/2022 e di aver ricevuto il reclamo dell'utente in pari data, ma la documentazione al fascicolo smentisce questa ricostruzione. Wind Tre S.p.A., quindi, a fronte della solerte e tempestiva segnalazione del proprio cliente è rimasta inerte.

Inoltre, sebbene Fastweb S.p.A. abbia fornito i dati necessari per effettuare il *porting back* della numerazione mobile n. 3920660xxx solo in data 28/07/2023, WindTre S.p.A., nel fascicolo GU5/622842/2023, in data 31/07/2023 ha comunicato che il signor C. avrebbe potuto recuperare il numero mediante attivazione di una nuova SIM con seriale del tipo «893999xxxxxxx» e, dopo che l'istante ha comunicato nel fascicolo di essersi procurato la SIM con il seriale richiesto (893999xxxxxxx), in data 16/08/2023, contraddicendosi, WindTre S.p.A. richiedeva all'utente di attivare «sotto l'anagrafica cliente già esistente nei sistemi WINDTRE, una SIM d'appoggio con codice seriale ICCID, identificato dalle prime 6 cifre “893988”». Orbene, questa circostanza è espressamente contestata dall'istante che, in data 07/09/2023, scrive nel fascicolo «*il Sig. G.C. ha già provveduto ad attivare la sim con numero seriale del tipo '893999xxxxxxx', così come era stato inizialmente richiesto. Infatti, al riguardo, essa era ritenuta l'unica sim idonea per poter tentare il recupero del numero. Per tali ragioni, non si comprende perchè non sia stato fatto un tentativo di recupero con la sim avente numero seriale '893999' e perchè lo stesso adesso debba attivare un'ulteriore sim con numero ICCID diverso (893988)*». In pari data Wind Tre S.p.A. ha però ribadito che «*la SIM d'appoggio dovrà avere un codice seriale ICCID, identificato dalle prime 6 cifre “893988”, “UNICA” tipologia di SIM sulla quale è TECNICAMENTE possibile inserire richieste di Port-In da altri Operatori*».

Infine, l'istante ha attivato la SIM identificata con codice seriale “893988” in data 09/05/2024 e l'operatore ha poi espletato il *porting back* il 15 maggio seguente.

Orbene, rispetto al disservizio patito dall'utente nel caso di specie, si ritiene che l'operatore, inizialmente inerte, ben avrebbe potuto fornirgli direttamente la SIM con il seriale necessario per l'espletamento della procedura di *porting back*, sussistendo altresì una denuncia presso l'AG competente. Particolarmente incoerente, poi, si considera il comportamento dell'operatore che prima ha richiesto una SIM con un determinato numero seriale, poi ne ha richiesto un'altra con un numero seriale diverso.

Nel corso del procedimento parte istante ha più volte chiesto chiarimenti e rassicurazioni sulla corretta procedura da seguire essendo stato disorientato dal precedente errore di WindTre.

D'altra parte, la questione, non tecnicamente complessa, poteva essere risolta in sede conciliativa (mancato accordo dell'8 novembre 2023).

Si ritiene pertanto equo tenere in considerazione anche il comportamento dell'utente che, sebbene il 16/08/2023 gli fosse stato richiesto di acquistare la SIM con seriale "893988", fallito il tentativo di conciliazione, vi ha provveduto solo in data 09/05/2024.

In considerazione di tutto quanto sopra esposto, in relazione al periodo compreso dal 31/07/2023 al 15/05/2024 si ritiene che l'utente abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, pari ad euro 15,00 al giorno per 289 giorni, decurtato in via equitativa di 1/3, in considerazione del comportamento poco collaborativo e eccessivamente attendista dell'utente nel periodo compreso dal 16/08/2023 al 09/05/2024, per un importo complessivo pari ad euro 2.890,00.

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 C.G. nei confronti di WIND TRE S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND TRE S.p.A., entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 2.890,00 (duemilaottocentonovanta) a titolo di interruzione del servizio.

3. La predetta Società è altresì tenuta 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 30, comma 12, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal d. l.vo 207/2021.

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, 11 settembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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