

DELIBERA N. 39/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D.T./WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A./
SKY ITALIA S.R.L.
(GU14/664359/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 novembre 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. 332/24/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D.T. del 22 febbraio 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Sky Italia S.r.l., titolare dell'utenza n. 0104040xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, il 24 febbraio 2023, ha sottoscritto un contratto con Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la portabilità della menzionata utenza;

b. il numero provvisorio attribuito da Vodafone Italia S.p.A. (0107983xxx), malgrado le numerose segnalazioni e reclami, non è mai stato convertito nel numero storico 0104040xxx, che risulta non più funzionante dal 2 marzo 2023;

c. l'utente, tuttavia, ha subito una doppia fatturazione, da parte di Sky Italia S.r.l. per il numero storico 0104040xxx e da parte di Vodafone Italia S.r.l. per la numerazione provvisoria 0107983xxx;

d. Sky Italia S.r.l. ha comunicato all'istante che in data 13 settembre 2023 avrebbe cessato il numero storico;

e. in pari data, l'istante ha presentato istanza GU5 e, nell'ambito del procedimento, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato come *“nessuna operazione tecnica fosse possibile”*. Il procedimento si è concluso il 10 ottobre 2023 con l'adozione di un provvedimento temporaneo;

f. l'utente ha presentato una nuova istanza GU5 in data 24 ottobre 2023 estendendo il procedimento all'operatore Wind Tre S.p.A. (operatore *donor*) e, tuttavia, non è risultato possibile riattivare l'utenza n. 0104040xxx.

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

- i. *“Rimborso di uno dei due cicli di fatturazione, dal 2 marzo 2023”*;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione del numero storico 0104040xxx dal 2 marzo 2023 fino al 24 ottobre 2023;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per non aver fornito riscontro al reclamo;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica 0104040xxx.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind Tre S.p.A. non ha depositato memorie.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante, in data 24 febbraio 2023, ha aderito a un'offerta commerciale con piano *Internet Unlimited 21* chiedendo l'importazione del n. 0104040xxx. L'attivazione del relativo *link* è avvenuta il 2 marzo 2023, con attribuzione del n. provvisorio 0107983xxx.

In data 4 marzo 2023, l'operatore ha inserito un primo ordine di GNP per la numerazione 0104040xxx, rifiutato dal *donor* Wind Tre S.p.A. con causale "*Directory number non attivo*". Una seconda richiesta, inserita il 13 marzo 2023, ha ricevuto il medesimo scarto.

Vodafone Italia S.p.A. ha, dunque, chiesto all'istante di fornire l'ultima fattura ricevuta da Sky Italia S.r.l., a dimostrazione che il numero fosse attivo. Inoltre, la Società ha inviato comunicazioni in merito alla questione sia a Sky Italia S.r.l. che a Wind Tre S.p.A.; quest'ultimo operatore ha comunicato a Vodafone Italia S.p.A. che il numero risultava cessato ed era in fase di riassegnazione a un nuovo utente.

Pertanto, Vodafone Italia S.p.A. ha informato l'utente, in data 11 maggio 2023, dell'impossibilità di importare il numero, della eliminazione della richiesta di portabilità e dell'assegnazione definitiva del numero 0107983xxx. L'istante ha accettato di mantenere la nuova numerazione nativa Vodafone e, in ottica di *caring*, l'operatore ha riconosciuto al cliente uno sconto del 50% sul canone per due mensilità.

Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, evidenziato che, anche a seguito delle due istanze GU5 presentate dall'utente, il *donor* Wind Tre ha sempre rappresentato l'impossibilità di inserire una richiesta di GNP, ribadendo che il numero risultava rientrato a seguito di cessazione da parte di Fastweb S.p.A. nell'anno 2018.

Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che il n. 0104040xxx risulta migrato nello scenario Fastweb *donating* - Vodafone *recipient* l'11 maggio 2018. Successivamente, la numerazione risulta esportata da Vodafone Italia S.p.A. verso Sky Italia S.r.l., a seguito di ordine di migrazione espletato il 14 maggio 2021.

Per quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito l'infondatezza della domanda di indennizzo per la perdita del n. 0104040xxx, attesa la mancata acquisizione dello stesso. Peraltro, l'istante non ha provato la storicità di intestazione del numero.

Quanto alla contestata doppia fatturazione, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito la genericità della richiesta, sottolineando che l'istante non ha prodotto reclami in merito alle fatture emesse da Vodafone.

A ogni modo, l'operatore ha rappresentato che l'istante fruisce regolarmente del servizio, voce e dati, e che non sussistono morosità a carico dello stesso.

Infine, Vodafone Italia S.p.A. ha rilevato di aver correttamente gestito i reclami, fornendo i relativi riscontri.

Alla luce di quanto esposto, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione della Società dal presente procedimento.

L'operatore Sky Italia S.r.l., nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che l'istante ha sottoscritto un contratto di abbonamento ai servizi Sky *Super Internet 200 e Voce* in data 2 maggio 2021, con attivazione espletata il 14 maggio 2021.

Il menzionato contratto è stato cessato, su esplicita richiesta del cliente, in data 13 settembre 2023. L'utente, ha precisato Sky Italia S.r.l., aveva più volte dichiarato di essere migrato in Vodafone Italia S.p.A. sin dal mese di marzo 2023. Tuttavia, il Servizio clienti di Sky Italia S.r.l. ha rappresentato in più occasioni all'istante che, a sistema, non risultava alcuna richiesta di migrazione o *number portability* da parte di altri OLO. In particolare, Sky Italia S.r.l., nel fascicolo documentale relativo al procedimento GU5/6/631125/2023, ha rappresentato in data 14 settembre 2023, che "*come comunicato più volte alla cliente*

attraverso i contatti telefonici da parte del Servizio dedicato, confermiamo che non risulta alcun ordine di acquisizione per il DN 0104040xxx, né per la risorsa di accesso correlata 01014733xxx da parte di un altro gestore". Successivamente, nel fascicolo documentale del procedimento GU5/631125/2023, l'operatore, in data 4 ottobre 2023, ha ulteriormente precisato che "il DN 0104040xxx è stato acquisito da Sky contestualmente all'accesso 01014733xxx, con ordine: Codice Ordine Recipient: OSS000000000Axxx; Codice Sessione: 2592xxx effettuata con il Donating Vodafone ed espletata il 14/05/2021".

Per quanto sopra rappresentato, Sky Italia S.r.l. ha ritenuto infondata qualsiasi richiesta della parte istante nei confronti della Società.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare va precisato che Wind Tre S.p.A. ha sollevato eccezione di inammissibilità dell'istanza GU14/664359/2024 per carenza di legittimazione attiva. L'operatore ha evidenziato, altresì, che in sede di conciliazione (UG/631124/2023) il CORECOM Liguria ha archiviato, in data 28 novembre 2023, la posizione di Wind Tre S.p.A.

Pertanto, preso atto dell'eccezione di inammissibilità, tenuto conto che il procedimento UG/631124/2023 si è concluso con l'archiviazione nei confronti di Wind Tre S.p.A., la posizione della predetta Società è stata archiviata nel procedimento in trattazione.

Tuttavia, ravvisata la necessità di acquisire ulteriori chiarimenti in merito alla gestione, da parte di Wind Tre S.p.A., del n. 0104040xxx a far data dal 2018 e fino alla disattivazione dello stesso da parte di Sky Italia S.r.l. (13 settembre 2023), è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti dell'operatore, in qualità di *donor*.

Ciò in quanto Wind Tre S.p.A. ha dichiarato, nell'ambito del procedimento GU5/640177/2023, in ordine alla numerazione 0104040xxx, che *"Posto che risulta pervenuta richiesta di cessazione della numerazione da Fastweb nel 2018, si conferma sin da ora che non è tecnicamente possibile il recupero/riattivazione della stessa"*. Si osserva, tuttavia, che l'utenza è stata in uso all'istante, presso Sky Italia S.r.l., quantomeno fino al mese di febbraio 2023 e, dunque, la dichiarazione di Wind Tre S.p.A. risulta incoerente con l'evidenza fattuale.

Wind Tre S.p.A. ha riscontrato la richiesta rappresentando che la Società, a seguito delle ulteriori verifiche svolte, *"conferma quanto già dichiarato nelle note del procedimento protocollo n. GU5/640177/2023, in merito alla linea n. 0104040xxx. Difatti, come già specificato in precedenza risultava una richiesta di migrazione scenario OLO Wind Donating/Fastweb OLO Recipient del 05/02/15 correttamente espletata il 24/02/15. Da verifiche OLQ Ripatriation risulta che la linea è cessata da Fastweb nel 2018, pertanto non più attivabile. Successive altre richieste di attivazione-migrazione*

potrebbero esser state forzate da altri OLO per la l'acquisizione del DN sui loro sistemi, senza chiamare in carico la scrivente convenuta. Essendo stata dichiarata nei confronti di Wind Tre l'archiviazione per carenza di legittimazione attiva, non sussistendo alcun rapporto contrattuale tra la società scrivente e l'istante, la stessa pertanto, si dichiara estranea ai fatti”.

Analoga richiesta di chiarimenti è stata formulata nei confronti di Fastweb S.p.A.; la Società, tuttavia, non ha fornito alcun riscontro.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, già cliente di Sky Italia S.r.l., in data 24 febbraio 2023, ha aderito a un'offerta commerciale di Vodafone Italia S.p.A. chiedendo l'importazione del n. 0104040xxx. L'operatore ha attivato il relativo *link* il 2 marzo 2023, attribuendo all'utente il n. provvisorio 0107983xxx. Tuttavia, le richieste di GNP inserite da Vodafone Italia S.p.A. nelle date del 4 e 13 marzo 2023 sono state entrambe rifiutate dall'operatore *donor* Wind Tre S.p.A. con la causale “*Directory number non attivo*”.

In data 11 aprile 2023, l'istante, su richiesta di Vodafone Italia S.p.A., ha inviato all'operatore copia di una fattura emessa da Sky Italia S.r.l. relativa al n. 0104040xxx, al fine di attestare che la numerazione in questione era attiva e funzionante presso quest'ultimo operatore. Va rilevato che la predetta numerazione è riportata in tutte le fatture di Sky Italia S.r.l. allegate in atti dall'istante, segnatamente, n. 6500250xxx del 1° aprile 2023, n. 6500335xxx del 1° maggio 2023, n. 6500416xxx del 1° giugno 2023, n. 6500508xxx del 1° luglio 2023, n. 6500590xxx del 1° agosto 2023 e n. 6500590xxx del 1° settembre 2023.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato di aver inviato comunicazioni in merito alla questione sia a Sky Italia S.r.l. che a Wind Tre S.p.A.; quest'ultimo gestore, come risulta dalla schermata di sistema depositata in atti da Vodafone Italia S.p.A., ha rappresentato alla Società che il n. 0104040xxx risultava cessato nel 2018, con la precisazione che lo stesso era in fase di riassegnazione a un nuovo utente.

Tale dichiarazione è stata ribadita dall'operatore anche nell'ambito dei procedimenti GU5/631125/2023 (“*Buongiorno, da verifiche effettuate a sistema, in riferimento all'utenza 0104040xxx risulta una richiesta di migrazione nello scenario Wind donating/Fastweb recipient del 05/02/15, espletata il 24/02/15. Risulta altresì che la numerazione è stata cessata da Fastweb nel 2018. Ciò premesso si comunica che non è tecnicamente possibile il recupero/riattivazione della stessa*”) e GU5/640177/2023 (“*Buongiorno, Wind Tre in qualità di Donor dell'utenza in oggetto, precisa che la linea risulta migrata in Fastweb a fronte di richiesta pervenuta in data 05/02/15, espletata il 24/02/15. Posto che risulta pervenuta richiesta di cessazione della numerazione da Fastweb nel 2018, si conferma sin da ora che non è tecnicamente possibile il recupero/riattivazione della stessa*”), nonché all'esito della richiesta istruttoria formulata dal responsabile del procedimento, come già rappresentato.

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato - allegando una schermata di sistema - di aver informato l'utente, in data 11 maggio 2023, dell'eliminazione della richiesta di portabilità e dell'assegnazione definitiva del n. 0107983xxx, sostenendo che l'utente non era più interessato alla portabilità della numerazione storica.

Successivamente, la Società, in data 20 settembre 2023, ha comunicato all'utente di avere subito due KO a fronte delle richieste di portabilità e che la mancata migrazione del numero non sarebbe dipesa dalla propria responsabilità.

L'istante ha, infine, presentato, in data 13 settembre 2023, l'istanza di conciliazione UG/631124/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Sky Italia S.r.l. e, nella medesima data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/631125/2023), con la quale ha chiesto la riattivazione dell'utenza storica n. 0104040xxx. Con provvedimento del 10 ottobre 2023, il CORECOM Liguria ha disposto la riattivazione dell'utenza, da parte dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., entro il 16 ottobre 2023. Il gestore, con nota dell'11 ottobre 2023 ha precisato *“che allo stato attuale nessuna operazione tecnica è possibile da parte di Vodafone in merito”*.

L'istante ha, dunque, presentato il 24 ottobre 2023 una nuova istanza GU5 (GU5/640177/2023), reiterando la richiesta di riattivazione dell'utenza n. 0104040xxx.

In tale sede, Vodafone Italia S.p.A. ha ribadito *«quanto già evidenziato nel precedente GU5, ovvero che l'istante ha accettato il numero nativo Vodafone e che, inoltre, la scrivente società non ha responsabilità nella mancata importazione. Si rileva, invero, in merito al numero 0104040xxx da importare da Sky che lo stesso non poteva essere abbinato al cliente in quanto in stato cessato dal Donor Wind e in fase di riassegnazione ad altro utente. A seguito di tale, conclusiva, informazione fornita all'utente lo stesso ha accettato il numero nativo Vodafone espletatosi a marzo. A sostegno di quanto sopra, inoltre, si riporta la nota ricevuta da Wind, ovvero: “per il DN 0104040xxx non potete procedere con la portabilità in quanto il DN è tornato, come da specifiche di flusso, a nostra disposizione per essere assegnato a nuovo cliente a seguito di cessazione/repatriation. Inoltre, la numerazione non risulta mai passata in Sky. Nel caso Sky avesse realmente acquisito il cliente, deve dare evidenza del numero ordine e flusso tramite il quale ci ha notificato la portabilità”*», chiedendo l'archiviazione del procedimento.

Va rilevato che l'operatore Sky Italia S.r.l., già nel precedente procedimento GU5/631125/2023, aveva rappresentato che *“il DN 0104040xxx è stato acquisito da Sky contestualmente all'accesso 01014733xxx, con ordine: Codice Ordine Recipient: OSS000000000Axxx; Codice Sessione: 2592xxx effettuata con il Donating Vodafone ed espletata il 14/05/2021”*.

L'utente, nell'ambito del procedimento GU5/640177/2023, ha contestato *“quanto riportato da Vodafone circa l'accettazione della numerazione provvisoria in luogo di quella storica”* e ha preso atto della dichiarazione di Wind Tre S.p.A. circa l'impossibilità tecnica di riattivare la numerazione, riservandosi di richiedere successivamente gli indennizzi del caso.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

Va rilevato che Sky Italia S.r.l., in assenza di richieste di cessazione o migrazione per il n. 0104040xxx - in quest'ultimo caso, in ragione dei KO rilasciati dall'operatore donator Wind Tre S.p.A. - ha mantenuto attivi la menzionata numerazione e il relativo

accesso ADSL, proseguendo pertanto la fatturazione fino alla cessazione della stessa (13 settembre 2023) che, tuttavia, non risulta formalmente richiesta dall'utente.

Per quanto concerne Vodafone Italia S.p.A., si osserva che l'istante medesimo ha dichiarato di fruire dei servizi attivi presso detto operatore sin dal mese di marzo 2023 e, dunque, a fronte della regolare erogazione/fruizione dei servizi, appare fondata la pretesa di pagamento degli importi addebitati da Vodafone Italia S.p.A., trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Si ritiene, preliminarmente, che la richiesta indennitaria possa intendersi riferita al ritardo nella portabilità del numero storico 0104040xxx, di fatto, poi, mai avvenuta.

Al riguardo, va rilevato che Vodafone Italia S.p.A. ha attivato i servizi sui propri sistemi a far data dal 2 marzo 2023, attribuendo all'istante il n. provvisorio 0107983xxx. Successivamente, l'operatore ha inoltrato due richieste di migrazione del n. 0104040xxx (il 4 e 13 marzo 2023) entrambe rifiutate dall'operatore *donor* Wind Tre S.p.A. con causale "*Directory number non attivo*".

Si osserva che tale causale di scarto, alla luce della documentazione presente nel fascicolo, appare non congruente, atteso che il numero 0104040xxx - malgrado Wind Tre S.p.A. abbia più volte dichiarato che lo stesso è cessato nel 2018 - è risultato attivo e funzionante in Sky Italia S.r.l. almeno fino al mese di febbraio 2023.

Ebbene, a fronte dei reiterati scarti - evidentemente non corretti - rilasciati dal *donor* Wind Tre S.p.A., non si ritiene che la responsabilità in ordine alla mancata portabilità del numero sia imputabile all'operatore *recipient* Vodafone Italia S.p.A. e, tantomeno, all'operatore *donating* Sky Italia S.r.l.

Va precisato che, sebbene si ravvisi nella fattispecie in esame una condotta di Wind Tre S.p.A. non conforme, il giudizio di accertamento per eventuale responsabilità extracontrattuale dell'operatore è sottratto al giudizio dell'Autorità decidente.

In ordine alla questione, si ritiene, tuttavia, che Vodafone Italia S.p.A., a fronte degli scarti pervenuti da Wind Tre S.p.A., non abbia reso al proprio cliente una informazione chiara, tempestiva e trasparente circa l'impedimento tecnico riscontrato e l'impossibilità di effettuare la portabilità della numerazione storica fino alla comunicazione del 20 settembre 2023, tant'è che l'istante, nel reclamo trasmesso tramite PEC all'operatore in data 31 luglio 2023, reclamava il passaggio del numero e chiedeva con insistenza la risoluzione del disservizio attinente anche alla doppia fatturazione.

Pertanto, in ragione del mancato assolvimento degli oneri informativi, Vodafone Italia S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,50 *pro die* per il periodo dal 6 marzo 2023 (data del primo KO) al 20 settembre 2023 (data della formale comunicazione all'istante, in atti), per il numero di giorni pari a 198 e un importo complessivo pari a euro 297,00 (duecentonovantasette/00).

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono.

Con riguardo alla posizione di Vodafone Italia S.p.A., l'istante ha lamentato in memoria il mancato riscontro al reclamo del 16 agosto 2023. Si osserva che il reclamo

trasmesso dall'istante il 26 agosto 2023 - in pendenza dei termini per la risposta alla segnalazione del 16 agosto - reca sostanzialmente le medesime doglianze. Ebbene, quest'ultimo risulta riscontrato dall'operatore in data 20 settembre 2023, tramite comunicazione depositata in atti da Vodafone Italia S.p.A. e non contestata dall'utente. Pertanto, la richiesta di indennizzo si ritiene non accoglibile nei confronti del gestore.

Diversamente, per quanto concerne Sky Italia S.r.l., va rilevata in atti l'assenza di riscontri ai reclami trasmessi dall'istante e da questi allegati al fascicolo.

In relazione a tanto, Sky Italia S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 2,50 al giorno, per 107 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29 giugno 2023 (data della prima segnalazione a Sky Italia S.r.l.) al 28 novembre 2023 (data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi della propria Carta dei Servizi, per fornire riscontro ai reclami, per un importo complessivo pari a euro 267,50 (duecentosessantasette/50).

La richiesta di indennizzo di cui al punto iv., relativa alla perdita del numero storico, può essere parzialmente accolta come segue.

In relazione al disservizio patito dall'utente non può che rilevarsi la condotta indebita dell'operatore *donor* Wind Tre S.p.A. il quale ha generato, all'esito delle richieste di portabilità formulate da Vodafone Italia S.p.A., una causale di scarto della procedura ("*Directory number non attivo*") che risulta incongruente alla luce della documentazione al fascicolo, atteso che l'utenza interessata, come detto, è rimasta attiva e funzionante in Sky Italia S.r.l. fino all'attivazione dei servizi in Vodafone Italia S.p.A. (2 marzo 2023).

Di fatto, tale bocciatura ha impedito a Vodafone Italia S.p.A. (operatore *recipient*) di acquisire il n. 0104040xxx e a Sky Italia S.r.l. (operatore *donating*) di rilasciare la numerazione in questione.

In relazione a tanto, non si ritiene sussistano elementi tali da dimostrare l'imputabilità della perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere da Vodafone Italia S.p.A. e da Sky Italia S.r.l..

Con riguardo alla posizione di Wind Tre S.p.A., va rilevato che l'assenza di un rapporto contrattuale tra l'utente e l'operatore sottrae la fattispecie dedotta in controversia alla disciplina indennitaria dell'Autorità. A ogni modo, resta ferma la possibilità per l'utente di rivalersi nei confronti della suddetta Società in sede civile, sulla base delle considerazioni riportate nel presente procedimento.

Da ultimo, appare opportuno svolgere talune considerazioni in ordine alla condotta assunta nella fattispecie da Sky Italia S.r.l.

Si osserva che la Società ha cessato la numerazione 0104040xxx in data 13 settembre 2023, asseritamente su richiesta dell'istante.

Ebbene, l'utente ha contestato fermamente, sia in memoria che in udienza, di aver chiesto la cessazione del numero, evidenziando di aver depositato due istanze GU5 proprio al fine di tentare il recupero dello stesso.

Sul punto, va rilevato che Sky Italia S.r.l. si è limitata ad allegare un'unica schermata che riporta la conferma al cliente della ricezione della richiesta "*di cancellazione di Sky Wifi e del servizio Voce*". Tuttavia, detta Società non ha fornito

evidenza documentale dell'asserita, ma non provata, richiesta di cessazione del n. 0104040xxx.

Orbene, considerata l'assenza di documentazione probatoria, preso atto della chiara volontà dell'utente di mantenere attiva la numerazione di cui si controverte, attese le reiterate richieste in tal senso formulate innanzi al CORECOM Liguria con le istanze GU5/631125/2023 del 13 settembre 2023 e GU5/640177/2023 del 24 ottobre 2023, si ritiene che l'istante abbia diritto alla corresponsione, da parte di Sky Italia S.r.l., dell'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, pari a euro 7,50 *pro die* per il periodo compreso dal 13 settembre 2023 (data di cessazione della numerazione) al 28 novembre 2023 (data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione), per un numero di giorni pari a 76 e un importo complessivo pari a euro 570,00 (cinquecentosettanta/00).

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Liguria in data 27 febbraio 2024.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente D.T. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 297,00 (duecentonovantasette/00) a titolo di indennizzo per il mancato assolvimento degli oneri informativi;

3. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza medesima, i seguenti importi:

- i. euro 267,50 (duecentosessantasette/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- ii. euro 570,00 (cinquecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per la cessazione della numerazione dedotta in controversia.

4. Le società Vodafone Italia S.p.A. e Sky Italia S.r.l. sono tenute, infine, 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 *Codice*.

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, 13 novembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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