

DETERMINA DIRETTORIALE 20/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/489711/2022

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.G. -
TIM S.p.A. (Kena mobile), Fastweb S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente G.G., del 11/01/2022 acquisita con protocollo n. 0008276 del 11/01/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 082531xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 13/09/2021, l’utente ha stipulato un contratto con l’operatore Tiscali Italia S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull’utenza dedotta in controversia, previo passaggio da Fastweb S.p.A.; b. tuttavia, il passaggio della numerazione da Fastweb S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A. è stata espletata solo in data 16/12/2021, «a distanza di 93 giorni dall’avvio della procedura». In base a tali premesse, parte istante ha chiesto la corresponsione dell’indennizzo «per i disservizi determinati dal mancato compimento della procedura di migrazione».

Tiscali Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in data 16/09/2021 ha inviato a Fastweb S.p.A. una richiesta di migrazione, con codice sessione 20210916FW701015, ottenendo in Fase 2 un KO per “Codice migrazione errato”. Di tanto l’utente è stato informato in data 18/09/2021 e in tale circostanza è stato invitato

ad inviare copia di una fattura di Fastweb S.p.A. per acquisire il CDM corretto; in data 20/09/2021 la Società ha anche inviato un SMS. Tuttavia, il CDM “FW7U503265524001” comunicato il 20/09/2021 dal Sig. G., presente nell’ultima fattura di Fastweb S.p.A., corrispondeva esattamente a quello indicato nel contratto. In data 22/09/2021 la Società ha inviato all’operatore donating la seconda richiesta di migrazione, con codice sessione 20210922FW700933, ottenendo in Fase 2 un OK, ma un successivo KO in Fase 3 di TIM (gestore di rete) con causale “Impossibile individuare l’impianto da migrare”. Nell’ambito del procedimento GU5/473316/2021, depositato da parte istante in data 09/11/2021, è emerso che «la risorsa fisica non era più attiva e dunque il KO di TIM rilasciato in Fase3 risultava giustificato». La Società, non potendo procedere alla migrazione, «in accordo con il Cliente» provvedeva all’attivazione di un LNA per poi espletare una NPP, ai sensi della delibera n. 35/10/CIR. Infatti, in data 01/12/2021 è stata attivata una nuova linea n. 082514741xxx e a seguire, il 02/12/2021, è stata richiesta la NPP dell’utenza n. 082531xxx, espletata poi il 16/12/2021. Per quanto sopra esposto, l’operatore ha addotto di non essere responsabile del disservizio lamentato dall’utente. Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l’unica richiesta di NPP risulta pervenuta da Tiscali Italia S.p.A. in data 02/12/2021 ed è stata regolarmente e tempestivamente espletata il 16/12/2021. La Società ha altresì rappresentato di non aver ricevuto reclami da parte dell’istante. TIM S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha precisato innanzitutto di non aver avuto alcun rapporto contrattuale con l’utente, ma di essere coinvolto nella procedura di cui trattasi esclusivamente in qualità di Telecom Wholesale. Nel merito ha poi dichiarato che «si riscontra un primo OL di migrazione Bitstream Tiscali Italia (linea non fonia) del 27/09/2021 scartato in pari data con causale di scarto OAO impossibile individuare l’impianto da migrare. Il successivo OL riguarda attivazione portabilità successiva di NP Tiscali Italia del 02/12/2021 espletato il 16/12/2021 (cfr. allegato). Si riscontra infine OL di attivazione BSFTTCNGA Tiscali Italia per id risorsa 082514741xxx del 18/11/2021 espletato in data 01/12/2021». In virtù delle considerazioni di cui sopra la Società ha escluso qualsiasi responsabilità in merito ai fatti oggetto della presente controversia.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento, come di seguito precisato. Tiscali Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie di aver inviato a Fastweb S.p.A. una richiesta di migrazione in data 16/09/2021, andata in scarto di Fase 2 con causale “Codice migrazione errato”, senza tuttavia dare evidenza di tale circostanza. Infatti, la documentazione depositata in atti dall’operatore non equivale al tracciato record delle attività di gestione espletate, rispettivamente, dagli operatori coinvolti nella procedura di migrazione/portabilità, quindi non si ritiene che la stessa possa assurgere validamente al rango di prova. Trattasi, infatti, di un file PDF, generato dal medesimo operatore che intende avvalersene a propria difesa, in cui sono riportati dei dati che non è provato siano estratti dalla piattaforma informatica condivisa, ovvero il sistema gestionale interoperatore delle procedure di migrazione/portabilità. L’allegato prodotto, con ogni evidenza, non è uno strumento incontrovertibile di tracciamento delle mimiche di interazione tra gli operatori (donating e recipient), coinvolti nella procedura; tant’è che Fastweb S.p.A. adduce di aver ricevuto solo una richiesta di NPP in data 02/12/2021. Inoltre, non risulta che Tiscali Italia S.p.A. abbia prontamente informato il proprio cliente in merito al KO ricevuto in Fase 3 da TIM S.p.A., in data 27/09/2021. Infatti, dal corredo istruttorio emerge che solo in data 23/11/2021, nell’ambito del procedimento GU5/473316/2021, e non prima, Tiscali Italia S.p.A. ha reso edotto l’utente di aver riscontrato un problema di “disallineamento di sistemi”, poi risolto il 16/12/21. In virtù delle considerazioni che precedono, Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo previsto dall’articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 1,50 al giorno per 64 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 13/09/2021 al 16/12/21, decurtati di giorni 30 previsti per l’espletamento della migrazione, per un importo complessivo pari ad euro 96,00.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in accoglimento dell’istanza del 11/01/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 96,00 (novantasei/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di disservizio nel passaggio del numero tra operatori.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella