

**DETERMINA DIRETTORIALE 20/23/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/594636/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Salone V. di V.I. e E. & C. -  
Fastweb S.p.A., TIM S.p.A. (Kena mobile)**

**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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società Salone V. di V.I. e E. & C., del 16/03/2023 acquisita con protocollo n. 0074627 del 16/03/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0499708xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 06/02/2023 l’utente, presso un’agenzia commerciale, ha sottoscritto una PdA per passare l’utenza dedotta in controversia da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.; b. «l’agenzia ha assicurato che non avrei avuto alcun disservizio se non un paio di ore al massimo il giorno del passaggio della linea. Invece dal 17/02 siamo senza possibilità di utilizzo telefono ed internet»; c. «si è chiesto più volte almeno l’attivazione del trasferimento di chiamata ma MAI CONCESSO»; d. in relazione a tanto l’utente ha inviato, a mezzo PEC, un reclamo in data 23/02/2023, rimasto privo di riscontro. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la riattivazione immediata dei servizi telefonici, voce e dati; ii. la corresponsione di euro 1.500,00 «per mancata attivazione trasferimento e disagi subiti»; iii. la corresponsione di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

TIM S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utenza di cui si discute «risulta migrata da TIM a FASTWEB in seguito a OL di Attivazione NP del 23/02/2023 espletato in data 08/03/2023». Nel merito, la Società ha precisato che il n. 0499708xxx era aggiuntivo VOIP del DN principale 0496895xxx. Per quest'ultimo è pervenuto a TIM S.p.A., da parte di FASTWEB S.p.A., un OL di Attivazione NGA VULA con NP in data 09/02/2023, espletato in data 17/02/2023; «in questo OL FASTWEB ha richiesto soltanto il DN principale 0496895xxx, mentre avrebbe potuto tranquillamente richiedere anche l'aggiuntivo 0499708xxx nello stesso OL. Tuttavia, quest'ultimo non è stato richiesto dal Recipient FASTWEB e, in assenza di OL relativi alle numerazioni aggiuntive, queste ultime, venendo private del DN principale, in situazioni come questa vanno automaticamente in cessazione». L'operatore ha poi addotto che «FASTWEB, resasi probabilmente conto dell'errore commesso, ha inviato in data 21/02/2023 un OL di migrazione per il DN aggiuntivo 0499708xxx che è stato però SCARTATO per DN non ATTIVO, in quanto, come detto, l'aggiuntivo era andato in cessazione automatica dopo la prima richiesta errata formulata da FASTWEB. In occasione di quest'ultimo OL TIM, poiché il DN aggiuntivo 0499708xxx era una numerazione DONOR TIM, ha potuto procedere all'allineamento dei sistemi facendo sì che il successivo OL di migrazione creato da FASTWEB (poi correttamente espletato, come sopra documentato) potesse concludersi positivamente. Si evidenzia quindi che TIM si è adoperata immediatamente, nonostante l'errore commesso dal Recipient FASTWEB, per far sì che il processo di migrazione si completasse positivamente». Per quanto sopra, TIM S.p.A. ha quindi evidenziato che «il disagio è stato creato dal fatto che il Recipient FASTWEB ha impostato il primo OL di migrazione in modo errato». Infine, l'operatore ha precisato che nell'anno 2023, in riferimento alla numerazione 0499708xxx è pervenuta un'unica segnalazione, in data 24/01/2023, chiusa il giorno 26 seguente, «quindi non correlata alla migrazione verso FASTWEB»; mentre, in riferimento alla linea n. 0496895xxx «nell'anno 2023 risultano pervenute n. 3 segnalazioni tutte correttamente gestite e chiuse entro gli SLA previsti». In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha rappresentato che alcuna responsabilità è riconducibile a TIM S.p.A. in relazione ai fatti di cui si duole l'utente. Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «in data 06/02/23 la ricorrente aderiva all'offerta per l'attivazione dei servizi di rete fissa voce/internet Fastweb NeXXt Business con importazione delle utenze 0496895xxx e 0499708xxx da TIM. Fastweb provvedeva pertanto tempestivamente ad attivare i propri servizi di rete fissa ed a radicare tempestivamente le procedure di portabilità delle utenze. In particolare, il primo numero 0496895xxx è passato con migrazione il 17/02/2023 e Collaudo VULA chiuso positivamente lo stesso giorno. Per la seconda numerazione 0499708xxx la prima richiesta di NP è stata bocciata in data 22/02/2023 con causale "DIRECTORY NUMBER non attivo". Lo stesso giorno il Servizio Clienti Fastweb ha contattato il dipartimento tecnico TIM per il recupero del DN e la richiesta di portabilità è stata risottomessa in data 23/02/23 con espletamento NPP 0499708xxx in data 08/03/23». L'operatore ha altresì respinto la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, adducendo di aver riscontrato tempestivamente, a mezzo mail, i reclami del 23/02/2023 e del 25/02/2023; pertanto, la società ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'utente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta di fatto già soddisfatta, in quanto, incontestatamente, l'utenza di cui trattasi risulta essere stata riattivata in data 08/03/2023. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può invece trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A. che inopinatamente, dopo il passaggio in Fastweb S.p.A. della numerazione 0496895xxx, definita "principale", ha cessato la numerazione dedotta in controversia (0499708xxx), definita "aggiuntiva". In particolare, sebbene Fastweb S.p.A., a fronte del KO pervenuto da TIM S.p.A. in data 22/02/2023, non ha dato pronta informativa al proprio cliente dell'impedimento tecnico riscontrato, il disservizio prevalente di cui l'utente si duole consta nell'interruzione dell'utenza n. 0499708xxx. Dalle schermate allegate da entrambi gli operatori, risulta che Fastweb S.p.A. ha avviato, secondo quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS, una procedura di attivazione con contestuale NP, indicando però la sola numerazione 0496895xxx, senza riportare anche la numerazione 0499708xxx, sebbene fossero entrambe presenti nel contratto sottoscritto dall'utente. Pertanto, nel caso di specie, trattandosi di una procedura di attivazione con contestuale NP, l'operatore Donating -TIM S.p.A.- è stato costretto a cessare la numerazione non richiesta dall'operatore Recipient -Fastweb S.p.A.- in quanto privo dell'accesso fisico sottostante, migrato, appunto da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A.. Ne consegue che l'OL di portabilità del numero 0499708xxx, inviato da Fastweb S.p.A. in data 21 febbraio 2023, è stato correttamente scartato da TIM S.p.A. con causale "DN non attivo", in quanto tale numerazione era andata in cessazione automatica dopo la prima richiesta errata formulata da Fastweb S.p.A. Trattandosi, comunque, di una numerazione Donor TIM, la stessa TIM ha potuto procedere all'allineamento dei sistemi, facendo sì che il successivo OL di portabilità creato da Fastweb potesse concludersi positivamente.

Pertanto, avendo Fastweb S.p.A. avviato una procedura di attivazione con contestuale NP, indicando la sola numerazione 0496895xxx, senza riportare anche la numerazione 0499708xxx e causando il disagio all'utente, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, per un importo complessivo pari ad euro 285,00, calcolato nella misura di euro 15,00 a titolo di interruzione del servizio voce, per 19 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 17/02/2023 al 08/03/2023; fermo restando che il servizio dati era attivo ed erogato sull'utenza n. 0496895xxx. Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto, a prescindere dai riscontri a mezzo mail che Fastweb S.p.A. adduce di aver inviato all'utente, i reclami devono intendersi riscontrati per facta concludentia nel termine di 45 giorni che l'operatore si riserva per fornire riscontro ai reclami.

#### DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 16/03/2023, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, in favore dell'istante euro 285,00 (duecentottantacinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce.

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