

DETERMINA DIRETTORIALE 43/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/544439/2022

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RomaRoboticaCenter -
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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza della società RomaRoboticaCenter, del 11/08/2022 acquisita con protocollo n. 0244099 del 11/08/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, con riferimento all’utenza telefonica n. 0698935xxx nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. L’utente, cliente TIM, in data 17/09/2021 aderiva a un’offerta commerciale di Fastweb denominata “Unlimited Business”, con contestuale richiesta di migrazione del numero di telefono 0698935xxx; b. a seguito del trasferimento della risorsa numerica avvenuto a fine settembre 2021, l’istante riscontrava l’improvviso malfunzionamento del servizio telefonico che risultava attivato solo per le chiamate in uscita, ma inibito al traffico in entrata da tutte le direttrici, ad esclusione di quelle provenienti da Fastweb; c. nonostante i reclami telefonici al centro assistenza clienti e il reclamo scritto inviato in data 25/11/2021 a mezzo PEC, rimasto privo di riscontro, la società Fastweb S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio, creando ingenti danni per la tipologia di attività commerciale svolta dalla società istante, che si serve in modo prevalente della linea fissa per essere contattata dai propri clienti che necessitano di assistenza tecnica specializzata su prodotti di robotica; d. pertanto, stante il protrarsi del disservizio, in data 01/02/2022 l’istante presentava istanza

di conciliazione e contestuale istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Lazio; solo a seguito del predetto provvedimento emesso in data 10/02/2022 la società Fastweb comunicava con nota del 14/02/2022 il corretto funzionamento del servizio telefonico. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione/malfunzionamento del servizio telefonico a far data dal 20/09/2021 e per il ritardo nell'attivazione del servizio nella misura di euro 2.400,00; ii. lo storno delle fatture n. LA00444xxx del 14/10/2021 e n. LA00538xxx del 14/12/2021 emesse dalla società Fastweb S.p.A.; iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iv. il rimborso delle spese legali e delle spese procedurali nella misura di euro 450,00.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «Le doglianze di controparte sono totalmente destituite di fondamento e, comunque, non opponibili all'operatore recipient Fastweb. In data 17/09/2021 la ricorrente sottoscriveva contratto per l'attivazione dei servizi Fastweb voce e dati in tecnologia FTTS con richiesta di importazione dell'utenza di rete fissa 0698935xxx da TIM. Fastweb provvedeva in data 30/09/2021 alla corretta attivazione dei propri servizi (come da rapporto di collaudo che si produce agli atti quale doc. 1) e chiedeva la portabilità del numero 0698935xxx da TIM poi espletata in data 15/11/2021. A seguito di segnalazione di un malfunzionamento dell'utenza che non permetteva la ricezione di chiamate da numeri non appartenenti all'operatore Fastweb, il dipartimento tecnico si azionava tempestivamente in favore del cliente per effettuare le verifiche del caso. Dall'istruttoria tecnica il malfunzionamento delle chiamate in entrata è risultato essere dovuto ad un problema di allineamento della linea ai sistemi informatici dell'operatore donator Tiscali, poi risolto in data 02/02/2022. Gli espletamenti di portabilità di competenza di Fastweb sono infatti stati evasi correttamente e nessuna responsabilità può essere imputata allo scrivente operatore in merito ai motivi di doglianza oggi avanzati dalla ricorrente. Anche la richiesta di storno delle fatture Fastweb è infondata in quanto la linea connettività è sempre stata perfettamente funzionante. Stesso dicasi per le chiamate in uscita e per parte delle chiamate in entrata. Nessun reclamo inviato a Fastweb risulta rimasto privo di riscontro. Il Servizio Clienti Fastweb ha inoltre prestato assistenza al cliente sia tramite contatti telefonici sia in sede di GU5 presso Corecom Lazio. Nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta indennitaria potrà ritenersi fondata. L'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva, comunque, di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire alla luce della posizione difensiva assunta dalle controparti». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante. L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «Dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, si evidenzia quanto di seguito esposto. La linea interessata 0698935xxx risulta migrata in TIM in data 28/11/2018 come numerazione aggiuntiva Voip su linea Tuttofibra 0647541xxx, attivata in data 31/10/2018. La linea Tuttofibra 0647541xxx risulta cessata in data 17/10/2021 a seguito migrazione verso OLO Fastweb ed in pari data risulta cessata anche la numerazione aggiuntiva Voip 0698935xxx. Allo stato attuale, il ricorrente non ha linee categoria Business, ambito fisso, attive con TIM. Non risultano pervenuti reclami relativi alla problematica oggetto della presente istanza. Di seguito il dettaglio delle verifiche tecniche eseguite. Per il numero 0698935xxx esistono solo ordini di migrazione verso Tiscali Italia, non oggetto del procedimento in esame. Con ricerca su base P.IVA è presente il numero 0647541xxx con migrazione verso Fastweb come di seguito descritta: ordine N0013668xxx del 01/10/2021 di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA operatore FASTWEB nello stato CHIUSO DRO 01/10/2021 DAC 15/10/2021 DES 15/10/2021 notifica del 15/10/2021 (cfr. allegato 1). Presente, inoltre, ordine 1-6TVOR2T1 del 17/10/2021 di CESSAZIONE NORMALE SLU LINEA NON ATTIVA operatore TIM nello stato CHIUSO DRO 18/10/2021 DAC 18/10/2021 DES 17/10/2021 notifica del 18/10/2021 (cfr. allegato 2). A ridosso delle suddette date non sono presenti richieste di assistenza Assurance. In data 02/02/2022 risulta pervenuto GU5, dalle cui note si evince che il disservizio è stato risolto da Fastweb in data 02/02/2022. Dalle verifiche effettuate in procedura Retrocartellino/Opera, sulla linea 0698935xxx, nel periodo indicato in istanza (a partire dal 20/09/2021) non sono presenti segnalazioni di guasto, come si evince dalla relativa schermata di sistema allegata. Non risultano pervenuti reclami al servizio clienti 191 e non sono presenti reclami, inviati a TIM, allegati al fascicolo in Conciliaweb, relativi alla problematica oggetto della presente istanza. Non sono presenti segnalazioni di guasto delle linee 0698935xxx e 0647541xxx nel periodo indicato in istanza (a partire dal 20/09/2021). In base alle note presenti sulla lavorazione del GU5, pervenuto in data 02/02/2022, il disservizio è stato risolto da Fastweb. Non sono emerse infine responsabilità in carico a TIM

nel malfunzionamento della linea 0698935xxx». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della res controversa, si deve rilevare che l'eccezione sollevata dall'istante, nel corso della presente istruttoria, di tardività delle memorie inviate dalle società Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. nelle date rispettivamente del 17/10/22 e del 18/10/2022 rispetto alla data del 01/09/2022 di avvio del procedimento può ritenersi meritevole di considerazione solo segnatamente al posizionamento espresso da TIM S.p.A. alla luce della tempistica dei 45 giorni prevista dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento di procedura. Difatti, il deposito della memoria di Fastweb S.p.A. in data 17/10/2022, quindi nel giorno successivo rispetto al termine di scadenza ricorrente nel giorno festivo del 16/10/2022, va giustificato alla luce del principio di posticipazione ipso iure per le scadenze in un giorno festivo, che essendo principio con valenza generale, è applicabile anche in tema di prescrizione, obbligazioni e nel calcolo di tutti i termini, perentori ed ordinatori, previsti dal codice di rito, e quindi anche al caso di specie. Tuttavia, a prescindere dalla tardività o meno delle memorie, si deve tenere comunque presente che la documentazione prodotta da entrambi gli operatori in allegato alle rispettive memorie riveste valenza probatoria e, in quanto tale, merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio. Nel merito, si deve evidenziare che a fronte della sottoscrizione contrattuale del 17/09/2021 la società Fastweb S.p.A. ha predisposto l'intervento tecnico in loco per l'attivazione dei servizi in data 30/09/2021 come si evince dalla copia del rapporto di collaudo allegato nel fascicolo documentale; poi in data 01/10/2021 detto operatore ha inserito l'ordinativo di "ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA" che è stato espletato con esito positivo in data 17/10/2021, data quest'ultima di effettivo passaggio della numerazione 0698935xxx su rete Fastweb. Tanto premesso, nella fattispecie in esame, non può ravvisarsi alcun ritardo nell'attivazione dei servizi, atteso che la società Fastweb S.p.A. ha completato la procedura di portabilità numerica nella tempistica dei 30 giorni prevista dal quadro regolamentare vigente. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi non può ritenersi accoglibile. Per quanto concerne la richiesta dell'istante sempre al punto i., di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica, inibita al traffico in entrata da tutte le direttrici con esclusione di quelle provenienti da Fastweb si deve rilevare che il disservizio lamentato è dipeso dalla mancata riconfigurazione dell'instradamento delle chiamate verso la risorsa numerica, da effettuare presso la rete del Donor all'atto di trasferimento della stessa da TIM a Fastweb. Di tale circostanza l'istante avrebbe dovuto essere stato informato in sede di reclamo inviato a mezzo PEC del 25/11/2021. Al riguardo, sebbene l'espletamento della portabilità del numero sia avvenuto in data 17/10/2021, il settore tecnico di Fastweb S.p.A., a seguito della suddetta segnalazione, non ha documentato di avere interessato l'OLO donating (TIM) e l'OLO donor (Tiscali Italia) al fine di provvedere alla bonifica della numerazione transitata su rete Fastweb a far data dal 17/10/2021. Difatti, sebbene la società Fastweb S.p.A. abbia asserito in memoria quanto segue: "a seguito di segnalazione di un malfunzionamento dell'utenza che non permetteva la ricezione di chiamate da numeri non appartenenti all'operatore Fastweb, il dipartimento tecnico si azionava tempestivamente in favore del cliente per effettuare le verifiche del caso. Dall'istruttoria tecnica il malfunzionamento delle chiamate in entrata è risultato essere dovuto ad un problema di allineamento della linea ai sistemi informatici dell'operatore donor Tiscali, poi risolto in data 02/02/2022", la stessa non ha però fornito copia dello screenshot da cui si evince l'apertura degli eventuali tickets nei confronti dell'OLO donating e dell'OLO donor ai fini della risoluzione della problematica di instradamento verificatasi. Invero, a fronte del reclamo del 25/11/2021, da cui era evidente che il problema segnalato derivava da una mancata riconfigurazione dell'instradamento presso la rete dell'operatore donor, la società Fastweb S.p.A. si è attivata solo a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo, con risoluzione definitiva del disservizio in data 14/02/2022, data coincidente con il ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico, come dimostrato nel fascicolo documentale del procedimento GU5/496333/2022 correlato al procedimento di conciliazione UG/496325/2022. Pertanto, il malfunzionamento del servizio telefonico, inibito al solo traffico in entrata, imputabile esclusivamente alla suddetta condotta inattiva della società Fastweb S.p.A., legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 3,00 pro die da computarsi per il numero complessivo di 81 giorni dal 25/11/2021 al 14/02/2022. Detto parametro però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura business dell'utenza interessata dal disservizio. Detto computo è conforme al dettato regolamentare di cui all'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: "nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo

è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"; difatti si deve tener presente che il disservizio, sebbene lamentato dal mese di settembre 2021, è stato segnalato dall'istante solo mediante reclamo a mezzo PEC del 25/11/2021. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile nei termini di cui supra. Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno delle fatture n. LA00444xxx del 14/10/2021 e n. LA00538xxx del 14/12/2021 emesse dalla società Fastweb S.p.A., in quanto trattandosi di linea telefonica inibita al solo traffico in entrata dalle direttici diverse da Fastweb, il servizio telefonico è stato comunque usufruito dall'istante, sia pure parzialmente. Di seguito non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 11/08/2022, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. euro 486,00 (quattrocentoottantasei/00) a titolo di indennizzo per la sospensione parziale del servizio telefonico sull'utenza telefonica business n. 0698935xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi.

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