

**DETERMINA DIRETTORIALE 57/24/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/676310/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G. MOTOR GROUP - Fastweb  
S.p.A., TIM S.p.A. (Telecom Italia, 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 G. MOTOR GROUP, del 23/04/2024 acquisita con protocollo n. 0116495 del 23/04/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in riferimento all’utenza business n. 0816584xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di gennaio 2024 l’utente ha richiesto il passaggio dell’utenza telefonica dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A.; b. tuttavia, sempre nel mese di gennaio 2024 l’utenza di cui si discute è rimasta disservita «e pertanto veniva immediatamente segnalato più volte tale guasto al servizio clienti dell’operatore Tim, il quale segnalava che dal 14.02.24 l’utenza era attestata su rete Tim e che il disservizio era stato normalizzato in data 16.02.24»; c. l’utente ha poi addotto di aver depositato il GU5/662327/24 e il GU5/663882/24 nei confronti di entrambi gli operatori convenuti in controversia «a seguito del quale veniva a conoscenza del fatto che la numerazione sarebbe stata cessata da Fastweb addirittura il 12.01.24 per un cambio tecnologia»; d. al fine di recuperare la numerazione, in data 01/03/2024 l’istante ha chiesto quindi il rientro in Fastweb S.p.A.; e. Fastweb S.p.A. ha riattivato la numerazione a far data dal 03/04/2024. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione

dell'indennizzo per il disservizio durato ininterrottamente dall'inizio del mese di gennaio 2024 al 03/04/2024; ii. la corresponsione da parte di Fastweb S.p.A. dell'indennizzo per carenza degli oneri informativi; iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Fastweb S.p.A. in primis ha evidenziato che «il Servizio Clienti Fastweb ha inviato in data 13/07/23, 04/09/23 e 12/10/23 le comunicazioni a mezzo pec (che si producono agli atti quali Doc 1-2-3) nelle quali veniva notificato alla cliente la necessità di intervenire in loco per aggiornamento obbligatorio della rete e che, in mancanza, dopo 90 gg. dall'ultima comunicazione i servizi sarebbero cessati. La controparte, nonostante i plurimi avvertimenti, non ha mai riscontrato Fastweb e non ha permesso tali espletamenti tecnici (espressamente dichiarati come obbligatori per la fruizione dei servizi). Questo ha portato alla precettata disconnessione dei servizi di rete fissa per esclusiva responsabilità della ricorrente». L'operatore ha richiamato in proposito l'applicazione del principio giuridico sancito all'articolo 1227 del codice civile. Nel merito Fastweb S.p.A. ha rappresentato di non essere stata coinvolta nell'ambito dei procedimenti GU5 depositati da controparte «non avendo più la gestione tecnica dell'utenza 0816584xxx rientrata, nelle more, presso il donator TIM». In data 01/03/24 l'istante ha poi chiesto il passaggio dell'utenza dedotta in controversia da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A., sottoscrivendo una nuova PDA in data 01/03/24 per effetto della quale i servizi sono stati puntualmente attivati in data 03/04/24. In virtù di quanto sopra esposto, Fastweb S.p.A. ha addotto di non avere responsabilità alcuna in ordine al disservizio lamentato dall'utente; pertanto, alcuna richiesta è ad essa opponibile. TIM S.p.A. ha dichiarato nelle memorie prodotte che risulta «presente ordine di rientro in Delibera 35 con predisposizione del 31/01/2024, la linea è attiva in TIM e dal 16.02.2024 riceve da tutti i gestori, a seguito normalizzazione a cura OLO. La segnalazione di disservizio è stata fatta giorno 14/02/2024 e risolta il 19/02/2024, come confermato dall'istante dopo contatto telefonico effettuato dal Servizio Clienti TIM. Trattandosi di Delibera 35 avrebbe dovuto funzionare fino a data DAC di Migrazione 14/02/2024 con altro gestore». L'operatore, in virtù di quanto sopra esposto, ha chiesto l'estromissione dal procedimento e il saldo delle fatture insolute.

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. non può essere accolta nei confronti di Fastweb S.p.A. che ha dimostrato, in atti, di aver puntualmente edotto il proprio cliente in ordine all'intervento tecnico da dover necessariamente apportare al fine di assicurare la continuità del servizio. Atteso dunque che l'istante non ha provato di aver riscontrato in alcun modo le comunicazioni dell'operatore, alla luce dell'articolo 1227 del codice civile, non si ritiene che Fastweb S.p.A. abbia assunto nel caso di specie una condotta indebita; pertanto, alcun indennizzo è dovuto. Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. può essere accolta nei confronti di TIM S.p.A. che non ha dimostrato la regolare erogazione dei servizi di competenza, a far data dall'acquisizione dell'utenza di cui trattasi, ovvero dal 16/02/2024. In particolare, nell'ambito del procedimento GU5/662327/2024 del 12/02/2024, in data 20/02/2024 l'operatore ha addotto di aver risolto il disservizio e il CORECOM competente ha archiviato il procedimento. Tuttavia, in pari data, l'utente ha depositato il GU5/663882/2024 al fine di contestare l'asserita risoluzione del disservizio e ha infatti dichiarato che «diversamente da quanto asserito dall'operatore TIM in data 20.02.2024, l'utenza è interessata ancora dal disservizio presumibilmente dovuto ad una errata configurazione in centrale, ovvero un'omessa bonifica. Nello specifico il numero dell'utente non risulta raggiungibile da tutti gli operatori». TIM S.p.A., in data 22/02/2024, ha rappresentato di aver risolto definitivamente la problematica e di aver ricevuto conferma dall'utente in merito alla regolare fruizione del servizio. Non risultano in atti contestazioni dell'istante al riguardo. Atteso dunque che in riferimento al periodo compreso dal 16/02/2024 al 22/02/2024 TIM S.p.A., a fronte delle lamentazioni dell'utente concernenti l'impossibilità di ricevere chiamate provenienti da alcuni gestori, non ha dimostrato la regolare fruibilità del servizio voce, è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 42,00 (quarantadue/00). La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può invece essere accolta, atteso che Fastweb S.p.A. ha dimostrato di aver adeguatamente informato il proprio cliente, a mezzo PEC, in ordine all'intervento tecnico che si rendeva necessario al fine di garantire la fruibilità dei servizi telefonici; mentre dal corredo istruttorio non è emersa alcuna condotta collaborativa al riguardo da parte dell'istante. Tantomeno può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che non è data evidenza di eventuali reclami scritti non riscontrati.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/04/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 42,00 (quarantadue/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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