

DETERMINA DIRETTORIALE 59/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/690093/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA K.D. -
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 dell’utente K.D., del 04/07/2024 acquisita con protocollo n. 0186273 del 04/07/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in riferimento all’utenza n. 3297348xxx, nel corso della procedura ha rappresentato che in esito al contratto stipulato con Fastweb S.p.A., in data 24/04/2024, non è stata espletata la procedura di passaggio da TIM S.p.A. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. portabilità del numero; ii. la corresponsione dell’indennizzo per ritardo nella portabilità; iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che in esito alla conclusione del contratto con l’istante «ha tempestivamente consegnato ed attivato la propria SIM mobile in data 24/04/24 con contestuale assegnazione del numero provvisorio 3758508xxx»; tuttavia la successiva richiesta di MNP dell’utenza 3297348xxx in data 29/04/24 è stata scartata dall’operatore Donating TIM per incongruenza dei dati trasmessi, come rilevati da schermata in atti e «anche tutte le successive richieste di MNP radicate dal Sig. K. sono andate tutte in

scarto con la medesima motivazione di incongruenza dati». La richiesta di MNP radicata in data 11/06/2024 «con i dati corretti anche a seguito di bonifica tecnico/anagrafica effettuata da parte di TIM in data 10/06/24 è stata regolarmente portata a compimento da Fastweb in data 12/06/24». L'operatore ha altresì addotto che «l'asserita impossibilità di usufruire per alcuni giorni del servizio mobile lamentata dal Sig. K. è in realtà dovuta a negligenza del ricorrente stesso ed all'intervenuta scadenza dell'offerta tariffaria attiva con TIM (così come confermato anche in data 07/06/24 in sede di gestione del ricorso GU5». Inoltre, la Società ha rappresentato che «la prima ed unica segnalazione, inviata a Fastweb in data 06/06/24, è stata immediatamente seguita dal deposito del ricorso UG presso Corecom Toscana senza, pertanto, il rispetto delle tempistiche di riscontro ex Delibera Agcom». In virtù di quanto sopra esposto, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'utente. TIM S.p.A. ha dichiarato che l'utenza dedotta in controversia è migrata da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A. con ordine di MNP del 10/06/2024, espletato in data 12/06/2024; «prima dell'OL di MNP sopra documentato vi sono stati altri OL di MNP verso FASTWEB scartati per incongruenza anagrafica. L'incongruenza anagrafica, in alcun modo imputabile a TIM, bensì ad un disallineamento risalente alla banca dati del precedente Operatore VODAFONE, è stata sanata in data 04/06/2024». L'operatore, nel merito, ha poi precisato che «il disallineamento risalente alla banca dati del precedente Operatore VODAFONE, che ha causato gli scarti per incongruenza anagrafica, non è in alcun modo imputabile a TIM, che invece si è prontamente attivata per far sì che tale incongruenza venisse sanata affinché l'istante potesse migrare in MNP la linea mobile 3297348xxx». Per quanto sopra, «TIM declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento».

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 superata, atteso che la MNP è stata espletata in data 10/06/2024, secondo quanto dichiarato dall'istante. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento nei confronti di entrambi gli operatori, responsabili a diverso titolo del ritardo nel passaggio del numero dedotto in controversia. Rispettivamente, si imputa a Fastweb S.p.A. di non aver reso edotto il proprio cliente in ordine all'impedimento tecnico riscontrato; mentre TIM S.p.A. ha addotto, ma non provato che il disallineamento del sistema era imputabile all'operatore di provenienza, ovvero Vodafone Italia S.p.A., così come non ha dimostrato di essersi adoperato presso OLO per la risoluzione della problematica che incontrovertibilmente è stata superata dopo il deposito dell'istanza GU5/684558/2024 del 06/06/2024. Si ritiene dunque equo ripartire la responsabilità del disservizio, secondo un principio di proporzionalità, in parti uguali tra Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. In virtù di quanto sopra esposto, ciascuno degli operatori convenuti è tenuto a corrispondere, proporzionalmente e in ragione delle rispettive responsabilità, come sopra circoscritte, l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per un importo complessivo pari ad euro 69,00, computato nella misura di euro 1,50 per giorni 46 calcolati in riferimento al periodo compreso dal 25/04/2024 (data entro la quale avrebbe dovuto espletarsi la MNP) al 10/06/2024 (data in cui la MNP è stata eseguita). In conclusione, Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A. sono rispettivamente tenute a corrispondere in favore di parte istante euro 34,50 (trentaquattro/50) ciascuna, a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio del numero. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che dal corredo istruttorio non risultano reclami rimasti privi di riscontro.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 04/07/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 34,50 (trentaquattro/50) a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio del numero.
- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/07/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 34,50 (trentaquattro/50) a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio del numero.

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