

## **DETERMINA DIRETTORIALE 52/24/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/665279/2024**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Trend di M.T. & C - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), Fastweb 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società Trend di M.T. & C, del 27/02/2024 acquisita con protocollo n. 0061571 del 27/02/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in riferimento all’utenza business n. 069988xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. Fastweb S.p.A. a far data dal 23/12/2023 ha attivato una nuova linea telefonica in xxxxxx a Bracciano (RM), ma non ha espletato la procedura di portabilità dell’utenza dedotta in controversia da TIM S.p.A., infatti «ad oggi questa numerazione è ancora in Tim generando doppia fatturazione ingiustificata»; b. l’utente ha altresì dichiarato che a nulla sono valse le numerose segnalazioni formulate, rispettivamente, al Servizio Clienti di entrambi gli operatori. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «immediata portabilità del numero»; ii. «storno delle fatture emesse dal 23/12/2023 alla data effettiva della portabilità». iii. la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero, per €600.00; iv. la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per €300.00.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha rappresentato che l'utente ha sottoscritto, in data 12/12/2023 un PdA avente ad oggetto l'attivazione dei servizi di rete fissa, in adesione all'offerta "Fastweb Business"; «a fronte di ciò, Fastweb provvedeva pertanto tempestivamente ad evadere tutti gli incombeni tecnici di propria competenza per l'attivazione del servizio e la successiva richiesta di NP della numerazione 069988xxx da TIM». La procedura di portabilità ha subito, in data 15/12/2023, una bocciatura da parte di TIM S.p.A. per "Numerazione o Codice risorsa non disponibile (errore 35)"; la procedura è stata poi portata a compimento in data 08/02/2024. Nel merito della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore ha rappresentato che la segnalazione della ricorrente è stata seguita dal deposito del ricorso UG per la conciliazione prima della scadenza dei 45gg a disposizione dell'operatore per la risposta; pertanto, l'utente avrebbe implicitamente rinunciato al riscontro preferendo risolvere la problematica nell'ambito della procedura di conciliazione. In virtù di quanto sopra esposto la Società ha respinto le richieste dell'istante ritenendo di aver agito nel rispetto della normativa di settore. TIM S.p.A. ha confermato nelle memorie prodotte che «la linea telefonica 069988xxx è attiva in Fastweb dal giorno 8/02/2024». Nel merito ha precisato che l'istanza GU5/658235/2024 è stata archiviata in data 05/02/2024 e risulta una morosità a carico dell'utente pari ad euro 328,35; fermo restando che «l'ultima fattura emessa relativa al conto 2/2024 riporta costi riferiti a gennaio, quindi dovuti (cfr.all.3). La rimanente morosità, a parte un residuo di una vecchia fattura del 2010, è riferita ad un altro numero 0761268xxx TUTTO FTTCAB migrato ad altro gestore con DAC del 15/01/2024, per il quale il cliente ha lasciato insolute fatture dal conto 6/23». In definitiva l'operatore ha chiesto l'estromissione dal procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Premesso che la richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta, incontestatamente, già soddisfatta, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento stante l'assenza di documentazione contabile a supporto. In particolare, anche in esito ad espressa richiesta del responsabile del procedimento, l'utente non ha prodotto i documenti contabili attestanti l'evidenza dell'asserita duplicazione di fatturazione, da parte di entrambi gli operatori, in riferimento ai medesimi servizi e al medesimo periodo. Si sottolinea in proposito che la fattura depositata in data 20/09/2024, emessa da Fastweb S.p.A. in data 01/02/2024 (n. M004772XXX), è intestata a soggetto diverso dall'istante e l'utenza oggetto della fattura risiede in una località diversa da quella in cui ha sede la società istante. Pertanto, in quanto generica e indeterminata nell'an e nel quantum, la richiesta di cui trattasi è respinta. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, nei confronti di Fastweb S.p.A. che, a fronte della bocciatura pervenuta da Tim S.p.A. il 15/12/2023, ha omesso di rendere edotto il proprio cliente in ordine all'impedimento tecnico riscontrato, tantomeno ha dimostrato, nell'ambito del procedimento, di essere esente da responsabilità al riguardo. Pertanto, in analogia al disposto di cui all'articolo 4, comma 2, del regolamento citato, in riferimento al periodo compreso dal 15/12/2023 al 08/02/2024 (data in cui è stata portata a compimento la procedura di portabilità) Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 3,00 al giorno per 55 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 165,00. Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv. in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra in considerazione della condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impedimento tecnico riscontrato; diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

#### DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 27/02/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 165,00 (centosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per omessa informativa all'utente in ordine all'impedimento tecnico riscontrato.

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