

DETERMINA DIRETTORIALE 32/25/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/682012/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Tritone di R.F.
& Co. - 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società Tritone di R.F. & Co., del 24/05/2024 acquisita con protocollo n. 0142936 del 24/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza business n. 085389xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l'utente ha aderito ad una proposta contrattuale di Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici in Fibra sull'utenza dedotta in controversia, previo passaggio da TIM S.p.A.; b. tuttavia, «in data 16/01/2024 ha smesso di funzionare con Tim la sua numerazione storica 085389xxx ed ha scoperto che era stata portata solo la numerazione 0852059xxx che non aveva mai richiesto a Tim»; c. il servizio clienti di TIM S.p.A., contattato telefonicamente dall'istante per avere chiarimenti, lo informava di aver cessato automaticamente il numero 085389xxx «in quanto numerazione secondaria del numero 0852059xxx. Solo a seguito di questa dinamica il cliente ha quindi scoperto che il suo numero storico 085389xxx era stato trasformato automaticamente da Tim in una numerazione secondaria»; d. in data 16/01/2024 l'istante ha richiesto, a mezzo PEC, la riattivazione del numero a TIM S.p.A. per poi espletare il passaggio in Fastweb S.p.A. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «riattivazione immediata della numerazione 085389xxx»; ii. la corresponsione di euro 1.500,00 a titolo di indennizzo per la sospensione della numerazione 085389xxx senza che vi fosse alcuna richiesta di disattivazione; iii. la corresponsione di euro 3000,00 a titolo di indennizzo in caso di perdita del numero.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «in data 11.12.2023 l'istante ha sottoscritto un contratto Fastweb con richiesta di portabilità del numero 0852059xxx. La linea è stata correttamente attivata in data 27.12.2023 con tecnologia NGN GPON con conseguente invio in data 02.01.2024 della richiesta di NP del suddetto numero, regolarmente espletata in data 16.01.2024»; mentre l'utenza n. 085389xxx non è stata indicata dall'utente nel contratto sottoscritto con Fastweb S.p.A., quindi è rimasta in TIM S.p.A. La Società ha poi rappresentato che «a seguito dell'esperimento di due procedimenti d'urgenza GU5 da parte della società istante e non appena l'operatore TIM ha comunicato che il numero 085389xxx poteva essere recuperato in data 23.01.2024, Fastweb ha inviato richiesta di NP post del predetto numero, andata a buon fine in data 01.02.2024». L'operatore ha infine concluso di aver agito nel rispetto degli accordi contrattuali e, pertanto, ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante nei suoi confronti. TIM S.p.A., ha rappresentato in memorie che la linea telefonica 0852059xxx è migrata da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A. in data 16/01/2024. In particolare, l'operatore ha addotto che, «come si evince dalle schermate documentate, con questo OL di migrazione FASTWEB ha richiesto a TIM soltanto il DN 0852059xxx»; mentre il DN 085389xxx è migrato da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A. in data 01/02/2024. La Società ha infine concluso che «quando FASTWEB ha richiesto a TIM il DN 085389xxx quest'ultimo è migrato senza alcuna criticità ed entro i tempi previsti»; pertanto, «l'eventuale ritardo nella migrazione è imputabile unicamente a FASTWEB che non ha richiesto da subito il DN 085389xxx a TIM». Nell'ambito del procedimento GU5/656832/2024, depositato in data 17/1/2024, l'operatore, in data 22/1/2024, ha dichiarato che «il numero 085389xxx era il VOIP della fibra 0852059xxx cessato per portabilità verso altro gestore in data 16/01/2024. Non è stata richiesta la numerazione aggiuntiva in fase di migrazione»; il giorno seguente ha poi dichiarato che «si conferma che il DN 085389xxx è cessato in TIM, poiché non facente parte della richiesta di migrazione. Secondo quanto previsto dalla Delibera 103-21 CIR il DN rimane disponibile alla riattivazione per i 30gg successivi alla cessazione. La riattivazione del DN può essere eseguita da qualsiasi OLO». Per quanto sopra, l'operatore ha escluso ogni responsabilità in ordine ai fatti contestati.

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. deve ritenersi superata in quanto, incontestatamente, l'utenza risulta sia stata riattivata da Fastweb S.p.A. in data 01/02/2024. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può invece essere accolta nei confronti di TIM S.p.A. che, in esito al passaggio in Fastweb S.p.A. dell'utenza n. 0852059xxx, ha indebitamente cessato la numerazione 085389xxx in assenza di qualsivoglia ragione tecnica e senza darne preavviso alcuno all'utente. TIM S.p.A. è quindi 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 in misura pari ad euro 15,00 al giorno per 16 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16/01/2024 (data della cessazione dell'utenza in esito al passaggio dell'altra) al 01/02/2024 (data in cui la numerazione è stata riattivata), per un totale pari ad euro 240,00. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la numerazione dedotta in controversia non è andata perduta ma è stata riattivata da Fastweb S.p.A. in data 1/2/2024.

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/05/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 240,00 a titolo di indennizzo per indebita sospensione dell'utenza.

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