

DETERMINA DIRETTORIALE 39/25/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/716716/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.E. - 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 dell'utente B.E., del 19/11/2024 acquisita con protocollo n. 0304706 del 19/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza n. 0854979xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 07/02/24 la Sig.ra B. ha aderito all'offerta di Fastweb S.p.A. per la fruizione dei servizi telefonici di rete fissa sull'utenza n. 0854919xxx, previo passaggio della stessa da TIM S.p.A. dove era intestata alla figlia dell'istante, D.J.D.O.; b. Fastweb S.p.A. ha prima attivato un numero provvisorio (0859436xxx) e poi ha espletato il passaggio della numerazione 0854919xxx; a. in data 08/05/2024 la figlia dell'istante, sig.ra D.J.D.O., ha chiesto a Fastweb S.p.A. di subentrare alla madre nella titolarità del contratto in essere in relazione all'utenza telefonica n. 0854919xxx, atteso che l'operatore comunque addebitava i costi di fatturazione sul conto corrente intestato alla sig.ra D.J.D.O.; b. nelle more dell'espletamento del subentro, l'istante ha richiesto il passaggio in TIM S.p.A. della medesima linea telefonica, tuttavia «l'utente si vedeva attivato un numero nuovo 0854979xxx» da TIM S.p.A.; c. a nulla sono valsi i numerosi reclami inviati all'operatore per ottenere la cessazione dell'utenza non richiesta n. 0854979xxx. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la cessazione del contratto in esenzione spese; ii. lo storno dell'insoluto fino a chiusura ciclo fatturazione; iii. la corresponsione degli indennizzi previsti nel caso di specie.

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che la ricorrente in data 07/02/24 ha sottoscritto l'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa residenziale, con richiesta di portabilità dell'utenza 0854919xxx da TIM S.p.A. L'operatore ha quindi dapprima attivato presso l'abitazione dell'istante un accesso con numero provvisorio 0859436xxx, poi ha inviato a TIM S.p.A. due richieste di NP, rispettivamente il 22/2/2024 e il 27/02/2024, entrambe bocciate con causale "Codice Segreto Errato". Il passaggio della numerazione è stato poi espletato in data 13/03/2024. In merito alla PdA sottoscritta dalla Sig.ra B. in data 07/02/24, l'operatore ha precisato che la Sig.ra D.D.O., figlia della ricorrente, ha comunicato «già nella PDA intestata alla madre la richiesta di NP sul proprio numero» e ciò trova poi conferma nella richiesta di subentro pervenuta nel maggio 2024. Per effetto della richiesta di subentro della Sig.ra D.D.O. nella titolarità dell'utenza n. 0854919xxx «è stato chiuso il precedente account a nome Sig.ra B. per lasciare attivo l'account 22945xxx a nome della Sig.ra D.O. associato all'utenza 0854919xxx». La successiva richiesta di NP-out dell'utenza, regolarmente radicata da Fastweb, subiva però una bocciatura in fase 2 da parte di TIM con causale "DN non associato ad accesso da migrare" (PAG.5) Per tutto quanto sopra esposto, in conclusione, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente nei propri confronti. TIM S.p.A., nelle proprie memorie, ha preliminarmente precisato che «l'unica numerazione trattabile per TIM nell'ambito del presente procedimento, intestata alla parte istante sig.ra E.B., è il DN 0854979xxx», atteso che la linea 0854919xxx risulta invece intestata a soggetto diverso dalla ricorrente. Nel merito l'operatore ha dichiarato che «la linea 0854979xxx intestata alla sig.ra E.B. è stata attivata in TIM in data 27/05/2024». Tale attivazione è avvenuta a seguito della sottoscrizione da parte dell'utente di un apposito contratto in data 24/05/2024, depositato in allegato alla memoria. La Società ha altresì evidenziato che in data 27/05/2024 è stata inviata all'utente medesima la Welcome Letter, con il riepilogo dell'offerta richiesta; tanto conferma che «l'utente ha accettato e sottoscritto consapevolmente il contratto per l'attivazione in TIM della linea 0854979xxx». Inoltre, l'operatore ha precisato che «non è mai stato richiesto a TIM di far rientrare la linea 0854919xxx. Pertanto, qualsiasi eventuale richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM in merito al presunto mancato rientro della linea 0854919xxx è da ritenersi priva di ogni fondamento». Infine, «la linea 0854979xxx è stata cessata in data 22/07/2024 su espressa richiesta dell'utente». TIM S.p.A. respinge pertanto in toto le richieste dell'utente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In particolare, la richiesta dell'istante di cui al punto i., da intendersi riferita all'utenza dedotta in controversia, ovvero al n. 0854979xxx, risulta già soddisfatta a far data dal 22/07/2024, in accoglimento alla richiesta dell'utente. Viceversa, in virtù del principio del favor utentis, può essere parzialmente accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii. Infatti, sebbene l'istante non abbia dimostrato, neanche a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, di aver richiesto il passaggio del n. 0854919xxx da Fastweb S.p.A. a Tim S.p.A., dai reclami al fascicolo si evince che la ricorrente da subito ha contestato l'attivazione dell'utenza dedotta in controversia, manifestando invece la volontà di portare in TIM S.p.A. l'utenza n. 0854919xxx che era attiva in Fastweb S.p.A. e funzionante presso la medesima ubicazione. L'utente, quindi, fruendo dei servizi telefonici erogati da Fastweb S.p.A. sul n. 0854919xxx, sul medesimo impianto non poteva fruire anche dei servizi telefonici erogati da Tim S.p.A. sul n. 0854979xxx la cui attivazione è stata infatti contestata nell'immediatezza. In relazione a tanto, atteso che non risulta che TIM S.p.A. abbia gestito i numerosi reclami inviati, anche a mezzo Pec, al riguardo, si ritiene equo, in virtù del criterio del favor utentis, disporre il rimborso, ovvero lo storno, degli importi addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia da TIM S.p.A., ad eccezione di quelli imputati a titolo di "modem TIM HUB+ Executive" che invece appaiono dovuti perché non risulta che l'utente abbia restituito il modem all'operatore e quindi è tenuta a pagare il costo dell'apparato. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. risulta generica e non circostanziata, atteso che non è specificato a quale disservizio sia riferita. Pertanto, alla luce delle risultanze istruttorie, la richiesta non è accoglibile in quanto non si ravvisa alcuna condotta indebita a carico degli operatori riconducibile alle fattispecie contemplate dal Regolamento sugli indennizzi.

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/11/2024, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia ad eccezione di quelli imputati a titolo di "modem TIM HUB+ Executive".

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