

DELIBERA N. 140/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PERRONE/FASTWEB S.P.A.
(GU14/46094/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza del Sig. Perrone, acquisita al protocollo n. 196042 del 16/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che in data 15/09/2017 ha sottoscritto una proposta di abbonamento per l'attivazione dei servizi, voce e dati, da parte di Fastweb S.p.A., previa migrazione dell'utenza fissa e portabilità del numero mobile. Tuttavia, la Società non ha mai provveduto a dare esecuzione alla PDA sottoscritta, nonostante il sopralluogo di tecnico incaricato e i numerosi reclami, scritti e telefonici al Servizio Clienti.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) la risoluzione contrattuale;
- ii) la corresponsione degli indennizzi spettanti per l'omessa portabilità.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che alcun contratto risulta stipulato tra la Società e l'istante. In particolare, ha rilevato che la PDA depositata al fascicolo non risulta sottoscritta dal funzionario di vendita di Fastweb S.p.A., pertanto non può qualificarsi un titolo contrattuale valido di cui pretendere, legittimamente, l'esecuzione.

Inoltre, per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, l'operatore ha addotto che *"alcun obbligo contrattuale di risposta al reclamo poteva sussistere in capo a Fastweb, dal momento che alcun rapporto esiste tra questa e la parte istante"*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, deve rilevarsi che, effettivamente, la PDA prodotta dall'utente non riporta la sottoscrizione del funzionario di vendita; pertanto, in assenza di un elemento essenziale, non può assurgere a valido titolo costitutivo del vincolo contrattuale.

Inoltre, a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, non è stato provato che la Società, per *facta concludentia*, avesse comunque preso in carico la PDA, avviando le procedure di attivazione. In relazione a tanto, si osserva che le rimostranze dell'utente non sono assolutamente prive di rilievo, ma attengono al profilo della responsabilità precontrattuale che, ai sensi dell'articolo 2 del *Regolamento* approvato con delibera n. 203/18/CONS, è sottratto alla cognizione dell'Autorità. In particolare, la legge n.249 del 31 luglio 1997, rimette alla competenza della scrivente Autorità le controversie, tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, attinenti a violazioni delle condizioni contrattuali, delle carte dei servizi, delle leggi e dei regolamenti. Nel caso di specie non

può ritenersi costituito un rapporto contrattuale tra le parti, tantomeno si assumono violate norme di leggi o di regolamenti, pertanto la materia esula dall'ambito applicativo dell'evocato *Regolamento*.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente, Sig. Perrone, nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi