

DELIBERA N. 164/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PICCARDO / FASTWEB S.p.A.
(GU14/72069/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 novembre 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 della Sig.ra Piccardo, acquisita al protocollo n. 0029135 del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta che l'utenza *business* dedotta in controversia, servita da TIM S.p.A., improvvisamente è stata assegnata da Fastweb S.p.A. a un proprio cliente.

Conseguentemente, la Sig.ra Piccardo è rimasta disservita per alcuni mesi ("*dall'estate fino almeno ad ottobre*").

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha chiesto euro 1.500,00 "*a titolo di ristoro dei danni*".

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in via preliminare, ha precisato che "*la sig.ra Piccardo non è cliente Fastweb*".

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che "*la vicenda del numero 010505xxx è originata dal fatto che, un altro soggetto, Corall S.a.s., si è contrattualizzato con Fastweb, chiedendo la portabilità del numero 0105052xxx dal precedente operatore, ossia TIM. Fastweb ha dunque inserito a sistema la domanda di portabilità, la quale, dopo una prima bocciatura per "codice di migrazione errato", è stata correttamente espletata il 16.8.2017. Nel mese di febbraio 2018, Corall S.a.s. ha segnalato a Fastweb la continua ricezione di chiamate indirizzate al numero 010505xxx e volte a contattare una tabaccheria. In esito agli accertamenti effettuati, è emerso che nel compilare la richiesta di migrazione dell'utenza 010502xxx di Corall S.a.s. sul portale Eureka era stato compiuto un refuso, ossia erano state invertite due cifre e, pertanto, il numero realmente indicato era il 010505xxx, che corrisponde al numero di cui la sig.ra Piccardo lamenta la perdita*".

La Società ha poi evidenziato che "*la normativa di settore richiede che tutti i dati inseriti a sistema (numero telefonico, indirizzo di attivazione, dati del titolare) corrispondano tra loro, ciò affinché eventuali errori materiali non conducano ad anomalie, così come è accaduto nel caso di specie, e per evitare che soggetti diversi dal titolare possano disporre di una numerazione che non è la loro*". Pertanto, nel caso di specie, "*la richiesta di portabilità del numero 010505xxx (così trascritto per mero errore)*

avrebbe dovuto ricevere un'ulteriore bocciatura da parte di TIM (oltre alla prima), considerato che non vi era corrispondenza tra il numero domandato ed il soggetto indicato come titolare dello stesso".

Per quanto sopra, l'operatore ha sostenuto che alcuna condotta illegittima è ad esso imputabile *"in quanto il refuso compiuto al momento della compilazione del campo relativo all'utenza sul portale Eureka avrebbe dovuto sfociare in una bocciatura (...) pertanto, se vi è stato espletamento della migrazione con conseguente sottrazione del numero al precedente titolare, ciò non è certo dipeso dallo scrivente operatore che, quindi, non risponderà di alcunché".*

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.

L'articolo 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, come modificato dal d. l. vo n. 70 del 2012, attribuisce all'Autorità la competenza a risolvere, in via extragiudiziale, le controversie tra i consumatori e le imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, relative alle disposizioni di cui al Titolo II, Capo IV, Sezione III, del Codice e inerenti alle condizioni contrattuali o all'esecuzione dei contratti riguardanti la fornitura di tali reti o servizi.

Preso atto che con TIM S.p.A. la Sig. Piccardo ha concluso un accordo in sede conciliativa, atteso che tra l'istante e l'operatore convenuto non sussiste alcuna relazione contrattuale, né tantomeno sussisteva all'epoca degli accadimenti dedotti in controversia, per la fattispecie dedotta in controversia non è possibile stabilire in questa sede alcuna compensazione sotto forma indennitaria, fermo restando il diritto dell'istante di rivolgersi all'Autorità giudiziaria per l'eventuale risarcimento del danno subito.

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 della Sig.ra Piccardo 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.

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, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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