

DELIBERA N. 35/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GOLDEN STAR/FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/597075/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 13 settembre 2023;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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 seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 434/22/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;

VISTA l’istanza dell’utente Golden Star, del 27/03/2023;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0892142xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, in data 12/12/2022, ha sottoscritto una PdA avente ad oggetto l'attivazione dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A. sull'utenza dedotta in controversia, previo passaggio da TIM S.p.A.;

b. tuttavia, a far data dal «27.01.2023 l'utenza di cui sopra restava improvvisamente disservita», infatti la società istante non poteva né ricevere, né effettuare chiamate;

c. *«nell'immediatezza della problematica veniva contattato il servizio clienti dell'operatore che non riusciva a risolvere il guasto e pertanto veniva inviato reclamo a mezzo pec rimasto privo di riscontro»;*

d. in data 02/02/2023 è stata depositata istanza GU5/583963/2023 *«a seguito della quale, l'operatore Fastweb anche in sede di udienza di conciliazione, confermava l'impossibilità di ripristinare la funzionalità dell'utenza, anzi veniva sollevata un'eccezione di improcedibilità in quanto per l'operatore Fastweb l'utenza era in titolarità della società Studio B.»;*

e. l'istante ha però precisato che *«con la PDA del 12.12.22 l'agente Fastweb, nel rilasciare copia della proposta di abbonamento, faceva compilare anche la richiesta di recesso per NP dell'utenza in questione»;*

f. inoltre, *«a conferma del buon esito e dell'accettazione della proposta di abbonamento, in data 14.12.2022 l'istante riceveva conferma da parte dell'operatore»;*

g. infine, la società istante *«contesta l'addebito da parte dell'operatore Fastweb dell'importo di € 484,75, prelevato con RID bancario dall'operatore Fastweb sul conto della Golden Star».*

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i.* il ripristino della regolare funzionalità della linea interrotta;
- ii.* la corresponsione dell'indennizzo per disservizio voce e dati;
- iii.* la corresponsione dell'indennizzo per omissione degli oneri informativi di competenza;
- iv.* la corresponsione dell'indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo.

2. La posizione degli operatori

TIM S.p.A., preliminarmente, ha sollevato l'eccezione di inammissibilità per difetto di legittimazione attiva dell'istante che non era l'intestatario della numerazione di cui si discute; infatti, in TIM S.p.A., la linea dedotta in controversia risultava intestata alla società Studio B..

Nel merito, l'operatore ha poi precisato che, in esito alle verifiche tecniche poste in essere a valle del GU5/583963/2023, la linea, intestata a Studio B., risultava migrata verso Fastweb S.p.A. in data 02/01/2023.

L'operatore ha altresì rappresentato che *«in data 12/01/2023 è stato attivato, allo stesso indirizzo, l'accesso VULA 08914720xxx su richiesta FASTWEB del 09/01/2023. In data 14/02/2023, su richiesta FASTWEB è stato cessato l'accesso fisico VULA 08914743xxx»*. In data 29/03/2023 è stato poi richiesto il rientro in TIM S.p.A. con la nuova denominazione sociale e il rientro è avvenuto il 06/04/2023.

Infine, la Società ha evidenziato che *«risulta un insoluto pari a € 2.791,74, di cui € 532,46 riferiti alla linea 0892142xxxoggetto del procedimento»*.

Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha preliminarmente precisato che nella vicenda dedotta in controversia sono coinvolte due aziende *«la Golden Star (P.IVA 06123050xxx) e la Studio B. (P.IVA 08250591xxx)»* che condividono lo stesso indirizzo e lo stesso numero civico. Entrambe le aziende hanno sottoscritto una PdA con Fastweb S.p.A. In particolare: Golden Star ha sottoscritto la proposta di abbonamento "SHP Fastweb" in data 13/12/2022, divenendo titolare del codice cliente 21301xxx; Studio B. ha sottoscritto la proposta di abbonamento "Small Business Fastweb" in data 28/12/2022, divenendo titolare del codice cliente LA02284xxx.

Orbene, a fronte del contratto sottoscritto con Golden Star in data 13/12/2022, l'operatore ha dichiarato di aver attivato i servizi di competenza in data 04/01/2023; poi, *«in data 18.01.2023 si è innescato il trasferimento utenza NPP out, da Fastweb a Fastweb»* e il 31 gennaio seguente è stato chiuso il relativo account.

Infatti, in data 30/01/2023 è stata espletata la portabilità della linea n. 0892142xxx sul contratto intestato alla Studio B.; *«la numerazione in parola è stata correttamente configurata, e risulta tuttora attiva e funzionante»*.

Successivamente, in data 02/02/2023 la Golden Star ha depositato istanza GU5/583963/2023 e *«nell'ambito del suddetto procedimento: - in data 10.2.2023 Fastweb ha dato atto dell'impossibilità tecnica dello spostamento della numerazione dal contratto intestato alla Studio B. al contratto intestato alla Golden Star»*.

In definitiva, l'operatore ha rappresentato che *«entrambe le società di cui in premessa hanno chiesto la portabilità della stessa numerazione; - Fastweb ha eseguito la portabilità su una, non potendo, evidentemente, eseguirla su entrambe; - l'istanza di Golden Star è inammissibile, in quanto la società è carente di legittimazione attiva, non essendo titolare dell'utenza 0892142xxx»*.

Fastweb S.p.A. ha infine addotto di aver assolto i propri oneri informativi, sia in sede di conclusione del contratto, che in sede di gestione del GU5.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, atteso che in esito all'attività istruttoria il soggetto titolare della numerazione dedotta in controversia è risultata essere la Studio B..

Nel merito si osserva che, alla data della sottoscrizione della PdA (12/12/2022) l'istante non aveva titolo alcuno per compiere attività dispositive in relazione all'utenza dedotta in controversia che era intestata ad altro soggetto giuridico; cosicché la PdA in atti non può ritenersi valida e vincolante nei confronti di Fastweb S.p.A. All'uopo, giova precisare che la "*Lettera di recesso o di richiesta di linea non attiva e/o di richiesta di Number Portability e/o migrazione*", sottoscritta dal legale rappresentante della società Studio B. e depositata al fascicolo, non vale a titolo di subentro della società Golden Star nella titolarità della linea di cui si discute.

In virtù delle considerazioni che precedono, pertanto, neanche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. può essere accolta, atteso che la società istante non può vantare alcuna pretesa alla fornitura dei servizi telefonici sull'utenza n. 0892142xxx che, peraltro, non risulta sia rimasta disservita. Infatti, dal 12/01/2023 presso l'indirizzo della Golden Star risulta sia stata attivata l'utenza n. 08914720xxx; mentre la numerazione dedotta in controversia (0892142xxx) dal 18/01/2023 è rientrata nella disponibilità di Studio B., effettivo intestatario.

Inoltre, fatte salve le considerazioni che precedono, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non merita accoglimento. Nel caso di specie, infatti, fermo restando che Fastweb S.p.A. ha dato esecuzione alla PdA sottoscritta dalla Golden Star il 12/12/2022 in virtù del codice di migrazione dalla stessa dichiarato, come previsto dalla disciplina regolamentare vigente, non è sopravvenuto un impedimento tecnico ostativo all'espletamento della procedura di portabilità dell'utenza dedotta in controversia da TIM S.p.A. a Fastweb S.p.A., ma si deve supporre che l'istante fosse consapevole di non essere titolare dell'utenza oggetto della PdA sottoscritta, o comunque avrebbe dovuto esserlo, e, conseguentemente, conscio di non poterne disporre. Pertanto, si ritiene trovi applicazione, per analogia, il principio civilistico sancito dall'articolo 1227 del codice civile che esclude il risarcimento del danno che il creditore avrebbe potuto evitare con l'uso della normale diligenza.

Infine, premesso che l'importo addebitato da Fastweb S.p.A. nella fattura n. M005657xxx, emessa il 01/02/2023 a fronte della risoluzione contrattuale del 30/01/2023, risulta corretto, non essendo stati depositati reclami scritti in atti, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 Golden Star nei confronti di Fastweb S.p.A. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 13 settembre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba