

DELIBERA N. 39/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DOBENKO /FASTWEB S.P.A.
(GU14/539438/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 20 dicembre 2022;

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. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Doblenko, del 19/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza n. 04451884xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di dicembre 2020 l’utente contattava Fastweb S.p.A. per migrare la linea intestata al padre, Dobenko, da WIND Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A. e contestualmente chiedeva di subentrare nella titolarità della stessa;

b. nonostante Fastweb S.p.A. assicurasse la fattibilità della procedura, l’operatore *«anziché effettuare la migrazione del n. 0445652xxx e volturare l’intestatario, apriva una nuova linea, con un nuovo numero intestata a Dobenk»*;

c. Wind Tre S.p.A., pertanto, proseguiva ad emettere fattura *«perché non aveva ricevuto alcuna richiesta di passaggio ad altro operatore, fino a quando Wind chiude il contratto per insoluto con successiva perdita della numerazione storica»*;

d. a nulla sono valsi i reclami inviati a Fastweb S.p.A. per risolvere il disservizio.

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

- i. la corresponsione degli *«indennizzi come da Carta dei servizi»*;
- ii. *«rimborso somme»*;
- iii. *«risarcimento danni»*;
- iv. *«spese legali»*.

2. La posizione dell’operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«il Sig. Dobenko sottoscriveva in data 30/01/20 la PDA per l’attivazione dell’offerta “FastwebCasa” con tecnologia Fibra misto rame»*. L’operatore ha quindi provveduto a dare tempestivamente esecuzione al contratto sottoscritto, attivando un nuovo numero.

La Società ha altresì evidenziato che *«nessuna richiesta di portabilità della numerazione 0445652xxx da Wind è mai stata avanzata dalla controparte. Stesso dicasi per l’asserita richiesta di “voltura” del contratto che il padre (Sig. Nicola Dobenko)*

aveva con Wind per tale numerazione». Inoltre, non risultano inviati reclami in ordine alle contestate circostanze.

In virtù di quanto sopra esposto l'operatore ha rappresentato che non sussistono elementi per riconoscere gli indennizzi richiesti.

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.

Premesso che, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, è escluso il riconoscimento degli indennizzi qualora l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, si osserva che, nel caso di specie, dalla documentazione al fascicolo non risulta che parte istante abbia provveduto tempestivamente a reclamare in ordine al disservizio dedotto in controversia.

Pertanto, quanto addotto dall'utente non trova riscontro in atti. Infatti, non è prodotta né la richiesta di subentro, tantomeno la richiesta di portabilità.

Ciò stante, è evidente che le pretese dell'utente, al subentro e al passaggio della numerazione, non trovano supporto documentale alcuno e comunque, in assenza di segnalazione tempestiva, è precluso il riconoscimento dell'indennizzo, stante la norma regolamentare di cui sopra.

Da ultimo, si ritiene utile precisare che la richiesta attinente al risarcimento del danno non può essere rivolta all'Autorità, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento di procedura*.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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 Doblenko nei confronti di Fastweb 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, 20 dicembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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