

DELIBERA N. 7/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GERI/FASTWEB S.P.A.
(GU14/503811/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 giugno 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. 124/22/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. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Geri, del 25/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0965732xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 02/09/2021, l'utente ha chiesto a Fastweb S.p.A. il rientro della linea telefonica dedotta in controversia, a seguito dell'esercizio del diritto di ripensamento nei confronti di Sky Italia S.r.l. ;
- b. infatti, Sky Italia S.r.l. «*in data 01/09/21 liberava la linea telefonica per cui l'utente provvedeva a contattare la Fastweb per il rientro della linea*»;
- c. Fastweb S.p.A., tuttavia, non acquisiva l'utenza e «*in data 13 ottobre 2022 comunicava l'impossibilità di attivare i servizi richiesti per problemi di natura tecnica*»;
- d. l'istante ha quindi dovuto stipulare un contratto con un altro operatore, avente ad oggetto l'attivazione di una nuova linea telefonica e la numerazione di cui si discute è andata perduta.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo previsto dall'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. il riconoscimento del maggior danno;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto un contratto in data 03/09/2021 avente a oggetto la migrazione dell'utenza n. 0965732xxx. Dalle schermate di sistema risulta però che «*in data 23.09.2021, l'utente ha comunicato a Fastweb di non essere più interessato all'attivazione del contratto*».

L'operatore, il 14/10/2021, ovvero entro il termine di 60 giorni previsto dall'articolo 4.1 delle condizioni generali di contratto per l'attivazione dei servizi, ha comunicato all'istante la mancata attivazione dei servizi.

La Società ha quindi addotto che la perdita della numerazione non può essere addebitata a Fastweb S.p.A. «*in quanto nessuna pratica di migrazione del numero 0965732xxx risulta mai avviata sui sistemi Fastweb*».

In virtù di quanto sopra esposto, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che l'utente, in riferimento alla numerazione di cui si discute, ha depositato anche un'istanza di definizione nei confronti di Sky Italia S.r.l., GU14/472208/2021. Nell'ambito del richiamato procedimento, conclusosi con un verbale di accordo, è emerso che l'istante, in data 18/08/2021, ha stipulato un contratto con Sky Italia S.r.l. avente a oggetto la fornitura dei servizi telefonici; tuttavia, il 1° settembre seguente, ha esercitato il diritto di recesso, per effetto del quale il rapporto contrattuale tra la società Geri e Sky Italia S.r.l. è cessato il 2 settembre 2021.

Ciò detto, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto i., atteso che Fastweb S.p.A. ha tempestivamente comunicato al proprio cliente di non essere nelle condizioni di dare esecuzione al contratto sottoscritto in data 02/09/2021, come l'istante stesso ha confermato in replica alle memorie dell'operatore. In proposito, preme osservare che l'utenza telefonica dedotta in controversia non sarebbe rimasta disservita se l'utente non avesse cessato il rapporto contrattuale con Sky Italia S.r.l. prima che l'operatore *recipient*, Fastweb S.p.A., avesse espletato la procedura di migrazione per acquisirla sulla propria rete.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che la materia del risarcimento del danno è sottratta alle competenze dell'Autorità adita.

Infine, neanche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere accolta, stante il fatto che la procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, mediante il portale *Conciliaweb*, è gratuita e alcuna spesa giustificata risulta documentata in atti.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente Geri. 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, 23 giugno 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

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