

DELIBERA N. 93/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GIACOMETTI ARTE /TIM S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/397627/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 settembre 2021;

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. 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, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Giacometti Arte del 22/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0815071xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nel febbraio 2020 l'utente ha chiesto la portabilità dell'utenza telefonica dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a TIM S.p.A., ma dal mese di marzo 2020 la linea era isolata, in relazione a tanto, sono stati effettuati numerosi reclami ai *call center* dei rispettivi operatori;

b. l'utente ha altresì precisato, in atti, che la linea telefonica di cui trattasi era intestata alla società Glass Speed la cui denominazione sociale, in data 17/10/2019, è mutata in Giacometti Arte (già società facente parte della Giacometti Group), che ha poi sottoscritto il contratto con TIM S.p.A. e richiesto la portabilità della numerazione dedotta in controversia da Fastweb S.p.A.;

c. TIM S.p.A. solo a luglio 2020 consegnava il *modem*, ma *«al momento del collegamento il tecnico mi riferiva che l'attivazione non poteva avvenire poiché vi era un errore loro nel posizionamento della linea nella cabina. Lo stesso mi disse che entro 2 giorni risolvevano il problema e sarebbe poi tornato»*;

d. *«nonostante l'intervento dei tecnici avvenuto più volte»*, i servizi, voce e *internet*, sono stati ripristinati solo il 12/11/2020 anche se, nelle more dell'attivazione, l'utente ha pagato regolarmente le fatture emesse.

e. in udienza di conciliazione è emerso che *«Fastweb S.p.A. confermava che da Marzo 2020 non vi era traffico sia telefonico che dell'adsl»*, mentre Tim S.p.A. *«riferiva e confermava che la richiesta di portabilità veniva fatta nel mese di Febbraio 2020 e diventava cliente della Tim S.p.A. a partire dal mese di Luglio 2020»*.

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

- i. *«restituzione somme»*;
- ii. la corresponsione degli indennizzi previsti dal *Regolamento sugli indennizzi*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto il soggetto titolare del rapporto contrattuale dedotto in controversia (numerazione 0815071xxx associata al codice cliente n. 7609431) non è Giacometti Arte con partita iva 06792861xxx, *«ma un diverso soggetto giuridico, ovvero Giacometti Group, avente differente partita iva 06968590xxx»*, unico soggetto legittimato a promuovere l'istanza di definizione.

Nel merito, la Società ha poi dichiarato che *«alcun inadempimento è imputabile a Fastweb per la ritardata portabilità in Telecom dell'utenza 0815071xxx. Infatti, in qualità di operatore donating, Fastweb ha correttamente gestito la fase 2 di sua*

competenza; tuttavia, la procedura non si è ultimata per annullamento da parte del recipient per mutata volontà (prima richiesta), per sessione scaduta (non essendo stata avviata/ultimata la fase 3 - seconda, quarta, quinta e sesta richiesta) e per altro ordinativo in corso (terza richiesta). Solamente la settima richiesta inviata in data 24.6.2020 è stata correttamente ultimata, con espletamento il 23.7.2020 e cessazione del contratto Fastweb in pari data». L'operatore ha altresì evidenziato che alcun indennizzo può essere corrisposto «atteso che non risulta mai alcuna segnalazione telefonica o scritta inviata a Fastweb per lamentare asseriti disservizi».

L'operatore, in definitiva, ha escluso la propria responsabilità in merito ai fatti di cui trattasi.

L'operatore TIM S.p.A., in udienza, ha concluso un accordo con l'utente, in virtù del quale il procedimento è stato archiviato nei confronti della Società.

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.

Fermo restando che il procedimento risulta archiviato nei confronti di TIM S.p.A., a fronte della rinuncia dell'utente, le richieste di parte istante non possono essere accolte nei confronti di Fastweb S.p.A. atteso che, in via preliminare ed assorbente, si ritiene di accogliere l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore.

In particolare, dalla fattura n. M001936366 del 01/01/2020, depositata da Fastweb S.p.A. in allegato alle memorie, si evince che la numerazione dedotta in controversia, antecedentemente al passaggio in TIM S.p.A., era intestata alla società Giacometti Group e non alla società Glass Speed che ha poi modificato la propria denominazione sociale in Giacometti Arte.

Resta dunque non dimostrata la sussistenza di un vincolo contrattuale tra la società istante e Fastweb S.p.A. Pertanto, in assenza di qualsivoglia obbligazione contrattuale tra le parti, la società Giacometti Arte alcun inadempimento può contestare a Fastweb S.p.A. e, conseguentemente, alcuna pretesa indennitaria può essere avanzata.

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 della società Giacometti Arte 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, 16 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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