

**DELIBERA N. 24/24/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P. P./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/662912/2024)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 luglio 2024;

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*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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, 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 P. P. del 15/02/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in riferimento all'utenza n. 3389165xxx nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. Fastweb S.p.A. ha ritardato l'espletamento della procedura di subentro dell'istante nella titolarità dell'utenza dedotta in controversia, intestata alla madre Sig.ra A. R.;
- b. a nulla sono valsi i reclami formalizzati in proposito dall'istante;
- c. anche la procedura di portabilità della numerazione verso Iliad è stata bocciata.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 150,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb S.p.A., in memorie, ha rappresentato che *«l'utenza 3389165xxx era inizialmente intestata alla Sig.ra R. A.. Pertanto, il primo tentativo di port-out intentato a nome del ricorrente, Sig. P., non è stato validato per la palese incongruenza dei dati. Solo il reale intestatario dell'utenza mobile può infatti chiederne la portabilità»*. Successivamente l'istante ha avanzato una richiesta di subentro *«che però risultava non conforme perché incompleta ed errata nell'indicazione del metodo di pagamento»*. L'operatore ha dichiarato che il Servizio Clienti ha contattato ripetutamente l'istante, sia telefonicamente che a mezzo SMS, dandogli indicazioni per regolarizzare la richiesta di subentro inoltrata.

Infine, *«a seguito dell'invio da parte del ricorrente in data 08/01/24 della documentazione completa (prodotta agli atti), il Servizio Clienti Fastweb ha tempestivamente gestito sia la sua richiesta di subentro nella titolarità dell'utenza (provvedendo poi in data 16/01/24 alla chiusura dell'account della Sig.ra A.), sia la successiva richiesta del 18/01/24 di port-out verso altro operatore (portata a regolare espletamento in data 19/01/24)»*.

In definitiva, la Società ha concluso di aver agito nel rispetto delle disposizioni contrattuali e legislative che regolano la materia; pertanto, le richieste indennitarie dell'utente nei confronti di Fastweb S.p.A. non possono essere accolte.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La questione attinente all'accertamento della responsabilità di Fastweb S.p.A. per il ritardo nell'espletamento della procedura di subentro ha natura extracontrattuale e, in quanto tale, deve intendersi sottratta all'accertamento dell'Autorità adita ai sensi dell'articolo 1 dell'allegato B alla delibera n.358/22/CONS, rubricato "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi*". Nel merito, infatti, si osserva che prima che fosse espletata la procedura di subentro il Sig. P. non aveva alcun rapporto contrattuale con il predetto operatore ed è solo con il subentro avvenuto che si è costituito il sinallagma contrattuale e quindi si è concretizzato il diritto dell'utente a pretendere dalla controparte il rispetto degli obblighi contrattuali assunti, nonché a sottomettere al giudizio dell'Autorità eventuali violazioni. Il *Regolamento sugli indennizzi*, peraltro, non prevede alcun indennizzo riconducibile alla fattispecie in parola, atteso che il richiedente un subentro non è titolare di una pretesa giuridica fondata contrattualmente.

In virtù di quanto sopra esposto, dunque, la richiesta economica dell'utente non può essere soddisfatta a titolo di ritardo nell'espletamento della procedura di subentro. Tantomeno la richiesta dedotta in controversia può essere soddisfatta a titolo di ritardo nell'espletamento della *MNP* che, invece, risulta portata a compimento nei termini regolamentari; infatti, una volta effettuato il subentro, la prima richiesta di *Port Out* che asseritamente pervenuta a Fastweb S.p.A., in data 18/01/2024, risulta incontestatamente portata a compimento il giorno seguente.

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 P. P. 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, 24 luglio 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

IL COMMISSARIO RELATORE  
Massimiliano Capitano

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