

DELIBERA N. 51

***** / FASTWEB SPA
(GU14/417430/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 30/11/2021;

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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 22/04/2021 acquisita con protocollo n. 0191718 del 22/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

subentri informava l'utente della presenza di altri vizi formali quali la volontà di pagare mediante bollettino ed una posizione contabile del cedente non regolare che, di fatto, non ha consentito la lavorazione del subentro relativo ai servizi di linea fissa. Per quanto riguarda l'asserita perdita del numero mobile, l'istante il 29 settembre 2020 chiede di cessare tutte le utenze associate al codice cliente 11011749 tra le quali anche il mobile. Sottolinea che Fastweb abbia suggerito all'istante di chiedere la portabilità del numero - 3 - mobile, (port out), in quanto il subentro della sola numerazione mobile non è tecnicamente fattibile, ma come tale indicazione sia stata disattesa dall'istante. Riferisce, riportando il contenuto di alcune email, che l'utente, in data 05/10/2020, operava un ripensamento per quanto riguarda la componente fissa del contratto.

L'istante conferma il 13/10/2020 la volontà di ripensamento sempre riguardo alla suddetta componente fissa. Invece, per ciò che riguarda l'utenza mobile in questione, l'istante, il 26/11/2020, conferma la volontà di cessare il numero che viene cessato il giorno stesso. Chiede pertanto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

L'istanza è infondata per i seguenti motivi:

L'istante chiede l'indennizzo per perdita della numerazione mobile n. 3491*****6, posseduta dal 01/05/2005 fino al 26/11/2020, rilevando di non avere mai richiesto la disattivazione della SIM, ma piuttosto, di avere richiesto il subentro nel contratto precedentemente intestato ad un'associazione tra professionisti cessata il 31/12/2019. Ebbene, il subentro, trattandosi di una cessione del contratto, presuppone, secondo quanto previsto dall'art. 1406 c.c. un accordo contrattuale tra il cedente ed il cessionario, per la stessa validità strutturale del contratto e richiede inoltre, per la sua efficacia, il consenso del contraente ceduto.

Nel caso di specie non è stata prodotta documentazione idonea a dimostrare l'esistenza di un accordo per la cessione del contratto de quo e per dimostrare il consenso del contraente ceduto (Fastweb), che invece afferma di avere negato per l'esistenza di una morosità pregressa del cedente. L'accettazione del contraente ceduto era tanto più indispensabile in considerazione della richiesta dell'utente di modificare le modalità di pagamento.

In merito alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, occorre avere riguardo alla disdetta del 29/09/2020 inviata via pec dall'utente, con la quale manifestava la volontà di recedere dal contratto. In seguito con pec del 05/10/2020 l'istante precisava che la disdetta andava intesa come un preavviso in attesa che altro operatore chiedesse la portabilità. Tuttavia, dalle risultanze istruttorie non emerge che dal 5 ottobre al successivo 26 novembre l'utente si sia attivata per chiedere la migrazione presso altro operatore (che deve avvenire entro trenta giorni lavorativi), necessaria per evitare la perdita della numerazione.

In merito alle richieste di indennizzo per disattivazione, l'Autorità si è pronunciata in casi analoghi, affermando che "Non può essere accolta la domanda di indennizzo

formulata dall'utente per l'indebita disattivazione del servizio voce qualora, come nel caso di specie, tale disattivazione sia stata la conseguenza di una scelta dell'utente stesso". Pertanto si rigetta l'istanza di indennizzo per perdita della titolarità della numerazione.

L'istanza di indennizzo per omessa risposta al reclamo è infondata.

Si osserva in primo luogo che le pec del 30 marzo, del 18 maggio 2020, del 29/09/2020, del 5/10/2020 non costituiscono reclami: si tratta infatti di richieste di subentro e di risoluzione del contratto. Deve rilevarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Il 27 novembre l'utente invia una richiesta di reclamo a seguito della disattivazione della linea senza specificare se si tratta della SIM o degli altri servizi per i quali si è perfezionata la cessione del contratto.

Risulta agli atti che in data 30 novembre l'operatore abbia chiesto un'integrazione documentale ed in seguito abbia risposto al reclamo in data 7 dicembre 2020, dunque, nei 45 giorni previsti dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo.

Sul punto, si osserva inoltre che l'istante ha proposto reclamo il giorno 30 novembre 2020 mentre l'attivazione del procedimento per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione risale al 14 dicembre 2020 e dunque prima che fosse decorso il termine di 45 giorni entro il quale l'operatore potesse gestire la richiesta ed eventualmente accoglierla. Ne consegue che con la presentazione dell'istanza di conciliazione prima del decorso di detto termine l'istante, di fatto, rinuncia allo strumento del reclamo, per cui il procedimento amministrativo che si avvia e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresenta occasione di confronto tra le parti e di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo. Pertanto, la mancata risposta dell'operatore in pendenza della procedura conciliativa non risulta sanzionabile (conforme, Delibera Agcom n. 212/18/CIR, Delibera Corecom Emilia-Romagna N. 62/2021).

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il Corecom Sardegna, per le motivazioni suesposte rigetta l'istanza proposta contro **Fastweb Spa**
- 2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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.
Cagliari, 30 novembre 2021

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
Graziano Cesaraccio