DETERMINA Fascicolo n. GU14/669833/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXX XXXXXXX - Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXX XXXXXX, del 20/03/2024 acquisita con protocollo n. 0084403 del 20/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza presentata in data 20 marzo 2024 nei confronti della società Fastweb S.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo Fastweb o l'Operatore), il sig. XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), contesta quanto segue. "A seguito di smarrimento di telefono e sim, in data 8 ottobre 2023 l'istante chiese a Fastweb la riattivazione del numero storico con nuova sim. Nonostante la consegna della denuncia ai Carabinieri, Fastweb non consegnava all'istante la nuova sim e non lo metteva in condizione di usufruire del suo numero storico. Il 30 novembre 2023 venne quindi depositato GU5 ma Fastweb non riteneva la denuncia corretta e non procedeva alla riattivazione dei servizi. L'istante il giorno 11 novembre 2023 si rivolse al commissariato di via Carlo Poma 8 Milano, che confermò la regolarità della denuncia". Sulla base di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste: 1. riattivazione linea

XXXXXX; 2. indennizzo per mancata riattivazione dall'8 ottobre 2023 sino alla riattivazione; 3. indennizzo per omessa risposta ai reclami; 4. eventuale indennizzo per perdita della numerazione. Con replica alle memorie depositate da parte avversa, il sig. XXXX precisava quanto segue: - Fastweb sostiene che "in data 14.11.2023 il cliente si è presentato in un negozio Fastweb con una fotocopia sbiadita e poco leggibile della denuncia che il commesso dello store ha ritenuto non valida, chiedendogli di rammostrarne l'originale", ma, "in totale contraddizione con quanto asserito, successivamente indica letteralmente quanto riportato nella Denuncia, a dire dell'Operatore, poco chiara e illeggibile, e paradossalmente considerata non valida, nonostante la carta intestata e i timbri dell'Autorità"; - Fastweb, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito alla mancata/ritardata riattivazione dell'utenza n. XXXXXX.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore rileva quanto segue: - l'istante ha depositato due denunce tra loro discordanti, poiché in quella del 9 novembre 2023 il sig. XXX sostiene di aver smarrito la SIM Fastweb mentre in quella depositata in data 23 novembre 2023 sostiene che gli è stata rubata; - inoltre, in data 13 novembre 2023 l'Istante ha contattato il Servizio Clienti Fastweb chiedendo la sospensione della SIM a causa del suo smarrimento salvo poi comunicare, in data 17 novembre 2023, di aver ritrovato la SIM chiedendone la riattivazione; - in data 24 novembre 2023 il Sig. XXX ricontattava ancora una volta il Servizio Clienti Fastweb chiedendo nuovamente la sospensione della SIM; - il Servizio Clienti Fastweb ha sempre prestato supporto al cliente gestendo tempestivamente le sue richieste; - in data 14 novembre 2023 il cliente si è presentato in un negozio Fastweb con una fotocopia sbiadita e poco leggibile della denuncia che il commesso del punto vendita ha ritenuto non valida, chiedendo la presentazione dell'originale; - in sede di gestione del GU5, il Servizio Clienti Fastweb ha compiutamente argomentato il proprio operato, precisando che controparte non ha fornito tutta la documentazione necessaria alla riattivazione, come la copia della carta di identità e del codice fiscale; - la richiesta di indennizzo per l'asserito mancato riscontro al reclamo è infondata in quanto il giorno successivo a quello della segnalazione del 29 novembre 2023 l'istante ha depositato il ricorso UG presso Corecom Lombardia, rinunciando di fatto alla risposta nei 45 gg dell'operatore; - stesso dicasi per la richiesta di indennizzo per l'asserita perdita della numerazione. L'utenza non è stata persa ed è nella disponibilità dell'utente; - nessuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb, avendo la stessa operato legittimamente e nel pieno rispetto della normativa di settore, secondo il grado di diligenza richiesto. Alla luce di quanto rappresentato, l'Operatore insiste per il rigetto integrale dell'istanza.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, di seguito "Regolamento di procedura"). Nel merito le richieste dell'istante possono essere accolte soltanto parzialmente. Va innanzi tutto rigettata la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione atteso che non vi è alcuna prova in atti circa il verificarsi di tale circostanza. Del pari da rigettare è la richiesta di indennizzo per la mancata risposta a reclamo poiché dall'istruttoria condotta non è stato possibile accertare alcun inadempimento dell'Operatore. Premesso che l'unico reclamo in atti è la e-mail del 29 novembre 2023, si evidenzia che l'udienza di conciliazione, ossia il momento di confronto diretto tra le parti, durante il quale l'istante ha la possibilità di interloquire direttamente con il gestore sulle questioni oggetto di contestazione, si è svolta il 21 dicembre 2023, dunque entro i 45 giorni previsti tanto dalla Carta dei Servizi Fastweb quanto dalla regolamentazione vigente (art. 8, all. A alla Delibera 179/03/CSP). Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata riattivazione dei servizi sulla numerazione mobile XXXXXXX, la stessa può essere accolta per le motivazioni e nei limiti di cui si dirà. Si evidenzia che l'istante ha presentato due distinte denunce, rispettivamente, di furto e di smarrimento del telefono e della SIM oggetto di istanza, ma non ha provato di avere consegnato all'Operatore (presso lo Store Fastweb) tutta la documentazione utile al fine di dare seguito alla richiesta di riattivazione dell'utenza mobile n. XXXXXX. Va inoltre rilevato che l'utente non ha espressamente contestato quanto dedotto in memorie dall'Operatore in merito all'alternarsi delle richieste di sospensione e, poi, di riattivazione che si sono succedute tra il 13 e il 24 novembre 2024. Del pari, Fastweb, a giustificazione della mancata riattivazione del numero, si è limitata ad affermare la mancanza di chiarezza della copia della denuncia presentata dal sig. XXXX, senza provare di avere reso totalmente e chiaramente edotto l'utente circa i documenti necessari ai fini dell'accoglimento della richiesta di riattivazione della numerazione. Tali informazioni risultano rese chiaramente solo in sede di deposito di memorie nell'ambito del procedimento d'urgenza (GU5). Pertanto, si ritiene che l'Operatore abbia violato gli obblighi di diligenza e correttezza

nella gestione del rapporto contrattuale di cui agli artt. 1175 e 1176 del codice Civile. Alla luce di quanto precede è possibile affermare una responsabilità da inadempimento da parte dell'Operatore, in grado di fondare il diritto dell'Istante ad un congruo indennizzo sulla base di quanto previsto dall'art. 4, comma 2, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi, in materia di ritardo nell'attivazione (a mente del quale: l'indennizzo di € 7,50 pro die, previsto per a ritardata attivazione, "è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi".) Tale indennizzo andrà determinato moltiplicando il parametro giornaliero di € 7,50 per i 21 giorni compresi tra il 14 novembre 2023 (data in cui secondo quanto affermato dall'Operatore e non contestato dall'Istante, quest'ultimo avrebbe presentato la copia della denuncia querela al fine di ottenere al riattivazione del numerazione relativa alla sim smarrita/rubata) e il 5 dicembre 2023, allor quando -in sede di deposito delle memorie nel procedimento temporaneo -Fastweb ha dato una , data della completa comunicazione, da parte di Fastweb, della documentazione necessaria ai fini della riattivazione del numero, per un importo complessivo di € 157,50. Quanto alla domanda di "riattivazione linea XXXXXXX", si precisa che questo Corecom in data 27 giugno 2024 ha richiesto alla parte istante di fornire informazioni sullo stato attuale dell'utenza oggetto di istanza ed eventualmente di precisare se, nelle more dalla presente procedura, fosse stata presentata una richiesta di riattivazione del numero corredata di tutta la documentazione indicata da Fastweb (per potere dare corso alla stessa) nell'ambito del procedimento per l'adozione di provvedimento temporaneo (GU5/), assegnando un termine di 10 giorni per la risposta. Tale termine, tuttavia, è infruttuosamente decorso. In assenza di alcun elemento utile a confermare l'attualità della volontà dell'utente e/o eventualmente a valutare la completezza e correttezza della richiesta di riattivazione, si ritiene che la stessa non possa che essere rigettata.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/03/2024, è tenuta a Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXXXX XXXXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. Fastweb S.p.A. si impegna a corrispondere in favore della parte istante l'importo di € 157,50 (centocinquantasette/50) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Saini