CORECOM Emilia Romagna

DETERMINAFascicolo n. GU14/737432/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Messagenet XXX

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, 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 operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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;

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. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 28/02/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 28/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Messagenet XXX, di seguito Messagenet, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 28/02/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. "In data 13.01.2025 manifestavo a Messagenet XXX volontà di esercizio del diritto

di recesso di cui all'Art. 52 del Codice del Consumo, in relazione alla linea XXXX attivata in data 11.01.2025. Comunicavo che intendevo avvalermi della facoltà prevista dalla normativa circa la possibilità di mantenere la propria numerazione migrandola ad altro gestore. Così ho provveduto alla migrazione della numerazione verso OLO, con NP espletatasi in data 21.01.2025. L'operatore già con mail del 15.01.2025 mi informava che non avrebbe provveduto al rimborso. In data 21.01.2025, a migrazione avvenuta, trasmettevo nuovamente la richiesta (comunque trasmessa entro il termine di 14 giorni previsto dalla normativa sopra richiamata) allegando anche un modulo di ripensamento debitamente sottoscritto con firma digitale. Precisavo, altresì, che considerato che hanno concesso la portabilità del numero in uscita prima della scadenza del termine assegnato per l'esercizio del diritto di recesso, nel caso in esame la condotta di ripensamento risulta posta in essere nell'alveo delle regole contrattuali, entro, cioè, i vincoli e limiti da loro posti. In data 31.01.2025 è pervenuto nuovamente riscontro con rigetto del richiesto rimborso." Ciò premesso, l'istante chiede il rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione della linea, pari ad €18,30, avendo esercitato il diritto di recesso entro i termini previsti. In relazione alle memorie presentate da Messagenet XXX, l'istante, con replica del 07/04/2025, contesta le seguenti affermazioni e argomentazioni sollevate in quella comunicazione. "1. Tempi e modalità di esercizio del diritto di recesso Messagenet afferma che la mia richiesta di recesso sarebbe invalida poiché il numero è stato trasferito ad un altro operatore. Tuttavia, desidero sottolineare che la mia richiesta di recesso è stata formalmente effettuata in data 13 gennaio 2025, e la portabilità del numero è stata completata il 21 gennaio 2025. Questo significa che la mia richiesta di recesso è stata avanzata prima della conclusione del processo di portabilità, rispettando appieno i termini previsti dalla legge per l'esercizio del diritto di recesso. Contestazione: La mia richiesta di recesso è stata esercitata tempestivamente, come da normativa, e non vi è alcun impedimento legale che giustifichi il rifiuto del rimborso. Il fatto che la portabilità del numero sia stata completata dopo la mia richiesta non preclude il mio diritto di ottenere il rimborso. 2. Condizioni contrattuali e diritto al rimborso Messagenet invoca l'art. 2.3 del contratto, secondo il quale non sarei in diritto di ottenere un rimborso a causa della portabilità del numero. Tuttavia, tale interpretazione è erronea, in quanto la portabilità del numero non ha annullato il mio diritto di recesso, che è stato esercitato entro i termini di legge. Inoltre, le condizioni contrattuali non possono prevalere sulla normativa del Codice del Consumo, che stabilisce chiaramente che il diritto di recesso deve essere garantito senza restrizioni ingiustificate. Contestazione: L'art. 2.3 non può essere utilizzato per negare il mio diritto di recesso. Il diritto di recesso è un diritto legale e deve essere tutelato indipendentemente dalle condizioni contrattuali, sempre che venga esercitato entro i termini stabiliti. 3. Violazione delle regole di buona fede e correttezza Messagenet afferma che la mia richiesta di portabilità è stata effettuata con l'intento di ottenere vantaggi indebitamente, citando l'art. 8.7 del contratto. Tuttavia, questo è un tentativo di distorcere la realtà dei fatti. La portabilità del numero è stata richiesta in conformità con i miei diritti di consumatore e non per ottenere vantaggi indebiti. Non vi è alcuna prova che dimostri un comportamento illecito o fraudolento da parte mia. Contestazione: La mia azione è stata pienamente conforme alla legge e non in contrasto con i principi di buona fede. Non vi è alcuna evidenza che giustifichi l'accusa di un intento fraudolento o di violazione delle condizioni contrattuali. 4. Richiesta di rimborso La mia richiesta di rimborso è legittima, in quanto ho esercitato il diritto di recesso in tempo utile e in conformità con le normative vigenti. Il fatto che Messagenet abbia comunicato che la portabilità non sarebbe stata finalizzata non influisce sulla validità del mio recesso, che è stato effettuato in modo corretto. Inoltre, la somma richiesta, pari a 18,30 EUR, corrisponde al pagamento effettuato per l'attivazione della linea, e come tale deve essere rimborsata. Contestazione: Non c'è alcuna giustificazione legale per rifiutare il rimborso richiesto, in quanto il recesso è stato esercitato nei termini previsti dalla legge, e il pagamento effettuato per l'attivazione del servizio deve essere restituito. Conclusione: Alla luce di quanto sopra esposto, contesto fermamente le argomentazioni di Messagenet XXX e confermo la mia richiesta di rimborso per l'importo di 18,30 EUR, in quanto il mio diritto di recesso è stato esercitato regolarmente e in conformità con la normativa."

Messagenet, con memoria del 04/04/2025, eccepisce quanto segue. "Il numero XXXX risulta attivato sui nostri sistemi in data 11/01/2025. Il numero è stato attivato con l'acquisto del servizio SmartNumber Pro 1, pensato per un utilizzo business, con traffico flat mensile incluso. In data 13/01/2025 l'Istante ci comunicava di aver richiesto la portabilità verso altro operatore e contestualmente richiedeva il diritto di recesso. In data 15/01/2025 veniva comunicato a mezzo mail all'Istante che era per noi possibile procedere con il riaccredito di quanto versato ma la portabilità non sarebbe stata finalizzata ed il numero sarebbe stato disattivato. A seguito di tale comunicazione non ricevevamo più alcun riscontro se non all'avvenuta portabilità del numero XXXX, in data 21/01/2025, con richiesta di rimborso. All'Istante è stato comunicato con chiarezza e sin da subito che

non era previsto alcun rimborso come da art. 2.3 del contratto di servizio accettato in data 11/01/2025 che riportiamo a seguire: "Nel caso di servizi con traffico mensile incluso, MessageNet restituirà eventuali canoni versati relativi ai mesi successivi a quello in cui è avvenuta l'interruzione del servizio. Resta salvo il diritto del Cliente alla portabilità del numero verso altro operatore". La richiesta di portabilità della numerazione verso altro operatore, comportando la risoluzione del contratto per cui il numero è attribuito, impedisce l'esercizio del diritto di recesso da tale contratto. Poiché il processo di portabilità ad altro operatore della nostra numerazione si è concluso positivamente come voluto dall'Istante, la prestazione contrattuale è stata eseguita ed il contratto non era più in essere. Non vi era quindi la condizione per esercitare il diritto di recesso richiedendo il rimborso. Giova segnalare, a margine, che sempre in data 11/01/2025 alle 13:15 l'Istante attivava anche un'altra numerazione con prefisso 06 – servizio in prova gratuita Lyber– di cui richiedeva il codice di migrazione il 11/01/2025 alle 13:17, due minuti dopo la stessa attivazione; effettuando poi la portabilità verso altro operatore anche di tale numerazione. Ciò configura il quadro di azione dell'Istante che non ha attivato i servizi in questione per effettuarne un uso lecito, bensì con l'evidente ed unico intento di migrarli ad altro operatore, violando le regole di correttezza e buona fede e l'art. 8.7 del contratto di servizio sottoscritto che riporta che: "La numerazione è attribuita al Cliente per la fruizione dei servizi di MessageNet. L'attivazione di numerazioni gratuite al solo scopo di ottenere vantaggi presso un operatore terzo costituisce violazione dell'oggetto del contratto e del generale obbligo di buona fede nella conclusione ed esecuzione del contratto da parte del Cliente". Per i motivi esposti si ritiene che le pretese dell'Istante siano infondate."

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante risulta accoglibile, come di seguito precisato. Il cliente di linea telefonica fissa, che esercita il diritto di ripensamento ex art. 52 del Codice del Consumo (ai sensi del quale "… il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi …") e che chiede la portabilità del numero ad altro operatore entro il termine di 14 giorni dalla data di attivazione del servizio, ha diritto al rimborso dei costi di attivazione. La portabilità del numero non preclude, infatti, il diritto al rimborso dei suddetti costi, poiché il cliente sta esercitando il diritto di ripensamento entro il termine previsto. In tal caso, pertanto, l'operatore sarà tenuto a: - procedere con la portabilità del numero verso il nuovo operatore scelto dal cliente; - rimborsare i costi di attivazione pagati dal cliente. In base a tanto, MessageNet provvederà ad effettuare il rimborso dei costi sostenuti dall'istante per l'attivazione della linea XXX, pari ad euro 18,30.

DETERMINA

- Messagenet XXX, in accoglimento dell'istanza del 28/02/2025, è tenuta a 1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di MessageNet XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. MessageNet XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 18,30 (diciotto/30), a titolo di rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione della linea XXXX. 3. MessageNet XXX, inoltre, è tenuta ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
GINO PASSARINI