DETERMINA 8 Fascicolo n. GU14/696069/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA rxxx p - 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;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente rxxx p, del 06/08/2024 acquisita con protocollo n. 0215519 del 06/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante. L'istante ha presentato innanzi all'organismo paritetico un procedimento diconciliazione, protocollo n. Fxxxxxxx2, concluso in data 24.07.2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 06 agosto 2024, richiesta di definizione GU14/6xxxx9/2024 con la quale ha descritto quanto segue: "….sig. Russo lamenta la mancata riattivazione del numero mobile 339747xxxx, in chat servizio clienti la richiesta di reclamo è invece stata tradotta come una richiesta di disattivazione della linea, ma nell'immediato ha richiesto la riattiva ma la richiesta è rimasta priva di risposte. Inoltre ha provato ripetutamente con il servizio

clienti a far riattivare la linea ma sempre con esito negativo. …" In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Si richiede riattiavazione del numero mobile"; b) "indennizzo per perdita del numero 500 euro". L'istante ha depositato memoria di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS. con la quale ha rappresentato quanto segue: "… il Sig. Rxxxo Pxxxxxxe impugna e contesta tutto quanto dedotto ed eccepito da FASTWEB SPA nelle proprie memorie difensive in quanto destituito di fondamento in fatto e diritto. Fermo restando tutto quanto già evidenziato nell'ambito della domanda introduttiva del procedimento di definizione della controversia in esame che, qui deve intendersi trascritto e riportato, si precisa quanto segue, alla luce delle memorie difensive della controparte. DELL'INFONDATEZZA DELLE ECCEZIONI SOLLEVATE DA FASTWEB S.P.A. E DELLA VALIDITÀ DELLE ISTANZE NEL MERITO DELLA CONTROVERSIA, NEI CONFRONTI DI FASTWEB S.P.A.- DELLA LEGITTIMITÀ DELLE RICHIESTE AVANZATE. Il Sig. Rxxxo Pxxxxxxe, come già rappresentato nel formulario, ha effettuato un tentativo attraverso l'uso di chatbot di disattivazione dell'abbonamento dell'offerta commerciale mensile e non della propria linea mobile come si potrà verificare dall'allegato A. Come si evince da quest'ultimo, la chatbot fraintende totalmente la richiesta recependola come disattivazione della linea mobile. Del resto, il Sig. Rxxxo disponeva di tale numero dal 1999 (il primo contratto effettuato con Tim in quell'anno e si potrà prendere visione dall'allegato B che nel 2022 veniva effettuata la migrazione da Tim a Fastweb), per giunta collegato ad una lista all'ospedale xxxxxxx di Roma e usato per scopi lavorativi, non avrebbe mai esercitato disdetta coscientemente. Si evince che l'utilizzo di chatbot non permette all'utente una chiara e trasparente informazione sulla procedura che si sta avviando e sulle conseguenze di una tale azione, quale può essere la disdetta quando. Ricordiamo, il consumatore è la parte debole del contratto mentre il gestore l'esperto delle Telecomunicazioni pertanto avrebbe dovuto supportarlo e guidarlo per compiere le scelte più opportune e corrette. 1. Si contesta quanto affermato dalla controparte al punto 2: " … la revoca del cliente è intervenuta due giorni dopo" . Tale affermazione non corrisponde al vero, l'utente ha contestato tramite chatbot in data 24/07 un'ora dopo l'accaduto (vedasi allegato A) e in data 26/07 a mezzo PEC. Pertanto, sottolineammo con fermezza ce il gestore avrebbe dovuto prende in considerazione tale richiesta. 2.Si precisa che, quanto dedotto da Fastweb SPA in merito all'inammissibilità della domanda del risarcimento del danno per mancata risposta al reclamo, nulla è stato avanzato in merito anzi la richiesta dalla parte istante è di un indennizzo minimo di euro 500, sancito dall'art.10 delibera n.347/18/CONS: "Nel caso in cui si perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a 100 euro per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di 1.500 euro". Alla luce di quanto evidenziato, il sig. Pxxxxxxe Bxxxo, come sopra rappresentato e difeso, insiste nell'accoglimento delle richieste così come effettuate in sede di introduzione del procedimento di definizione della controversia."

2. La posizione dell'operatore. La società Fastweb S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensie nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: "…Le doglianze dell'istante 1. Il Sig. Pxxxxxxe Rxxxo lamenta, nell'istanza di definizione depositata, relativamente al numero telefonico mobile 339/747xxxx, "la mancata riattivazione del numero mobile 339747xxxx" in seguito ad una sua richiesta di disattivazione della numerazione che avrebbe inviato per errore. Controparte chiede: "riattivazione del numero mobile e se non è possibile indennizzo per perdita del numero 500 euro". L'infondatezza di quanto lamentato da controparte 2. Le domande di controparte non risultano accoglibili perché quanto lamentato da controparte non è imputabile a responsabilità di Fastweb che ha posto in essere la disattivazione della numerazione mobile su espressa indicazione del cliente e non ha potuto interrompere la procedura in quanto la revoca del cliente è intervenuta due giorni dopo (doc. 1) allorquando la procedura non poteva tecnicamente e materialmente essere più interrotta. Del pari infondata è la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo trattandosi di fattispecie non indennizzabile in quanto reclamo relativo a domanda non accoglibile in quanto infondata oltre che reclamo mai ricevuto da Fastweb in quanto indirizzato ad un indirizzo errato (ossia a: xxxxxxx@xxx.xxxxxxxx.it)." 3.A tal fine si evidenzia che è lo stesso istante a dichiarare, nella sua pec del 26 luglio 2023 che produce egli stesso nel suo fascicolo documentale, di aver inviato il 24 luglio 2023 "disdetta per il numero di cellulare 339747xxxx" ancorchè per errore e richiede di recuperarlo (doc. 1). Ebbene Fastweb non ha potuto accogliere la richiesta di revoca della disdetta essendone tecnicamente e materialmente impossibilitata in quanto la richiesta di revoca, inviata in data 24 luglio 2023, è stata inviata a Fastweb il 26/07/2023 (doc. 1) allorquando la linea mobile risultava essere

già stata disattivata e quindi non più recuperabile. Infatti per le linee mobili il processo, a partire da febbraio del 2020, prevede che la disdetta venga gestita automaticamente con disattivazione della sim. L'operazione è irreversibile senza possibilità di recupero della numerazione in ottemperanza alla normativa vigente che prevede che la portabilità sia possibile solo tra numerazioni attive in quanto è necessario effettuare la prevalidazione. Omissis… Pertanto è evidente che alcuna responsabilità possa essere ricondotta nel caso in esame alla condotta di Fastweb che ha gestito la richiesta di disdetta mobile del cliente, nelle modalità e nelle tempistiche previste dalla normativa. Peraltro non si comprende il motivo per cui controparte, avendo "erroneamente inviato disdetta" in data "lunedì 24 luglio 2023" (doc. 1), abbia inviato la richiesta di revoca non nell'immediatezza ma solo due giorni dopo e quindi con colpevole ritardo le cui conseguenze non potranno certo essere addebitate a responsabilità di Fastweb. 4. Del pari infondata è la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto il reclamo allegato dall'istante non è mai stato ricevuto da Fastweb in quanto inviato ad un indirizzo pec contenente un evidente errore materiale (è stato inviato a: xxxxxxx@xxx.xxxxxxxx.it), circostanza peraltro certamente a conoscenza di controparte a cui il sistema certamente ha restituito messaggio di "mancato recapito" della pec: Omissis … In ogni modo si evidenzia che nel caso di specie si tratta di fattispecie non indennizzabile in quanto reclamo conseguente all'infondatezza e quindi al rigetto della domanda principale in quanto "il reclamo è uno strumento servente l'obbligazione principale (e suo inadempimento) e non una prestazione autonoma del contratto", pertanto "decadendo l'oggetto principale viene meno anche l'indennizzo da mancata risposta al reclamo poiché non può diventare oggetto principale dell'istanza" (Delibera Corecom Lazio 065/2024/CRL/ UD del 08/05/2024 – doc. 2). L'istanza di controparte pertanto non potrà che essere integralmente rigettata".

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità eprocedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta di cui al punto a) non può essere accolta poiché la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, si richiama l'art.20, comma 4, dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Alla luce di quanto sopra esposto, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta. La richiesta di cui al punto b) può essere accolta per le seguenti motivazioni e nei limiti di seguito specificati. Dalla documentazione depositata nel fascicolo documentale, l'istante non ha fornito alcuna prova a supporto delle proprie affermazioni: "…ho quel numero da almeno 40 anni …" "…disponeva di tale numero dal 1999 …", in quanto il titolare del numero mobile 339747xxxx risulta intestato ad un'altra persona. Infatti, il contratto firmato dall'istante, e depositato in atti, riporta quanto segue: "…Porterai in Fastweb il numero mobile: 339747xxxx … Intestatario numero mobile: Rxxx Mxxxx PxxxxxxxxxA cod fiscale PxxxxxxxxxxxxxxQ Numero di telefono Fastweb 37xxxxxxx0 Seriale Sim Fastweb (ICCD) 8xxxxxxxxxxxxxxx …" Alla luce di quanto emerso, non può essere riconosciuto, al ricorrente, alcun indennizzo in merito alla perdita del numero. Infine, dai documenti depositati in atti, si rileva che la società Fastweb S.p.A., dopo aver dato seguito alla richiesta di disdetta dell'utente, compiuta dallo stesso nei suoi singoli passaggi, poteva informare meglio riguardo alle possibili conseguenze. Pertanto, in ottica del favor utentis, si può riconoscere, in via equitativa, un indennizzo di €.50,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 06/08/2024, è tenuta a corrispondere al ricorrente, Sig. Pasquale Russo, nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, il seguente importo: - €.50,00. Spese di procedura compensate.

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
Piermarco Scarpa

F.TO