

DETERMINA DRETTORIALE 10/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/599720/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.F. – Coop Italia Società
Cooperativa (COOP Voce), Fastweb S.p.A.**

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 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente C.F., del 07/04/2023 acquisita con protocollo n. 0097632 del 07/04/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza mobile n. 0586899xxx, ad oggetto della controversia ha dedotto il mancato trasferimento del credito residuo in seguito passaggio della sua numerazione da COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA a Fastweb S.p.A., avvenuto in data 30/12/2022. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «rimborso credito residuo di oltre 120 euro»; ii. la corresponsione di un indennizzo «per i giorni di ritardo».

Fastweb S.p.A., in memorie, ha escluso la propria responsabilità in merito ai fatti contestati, atteso che «doveva essere la Coop Voce, quale operatore Donating, a trasferire il credito residuo alla Fastweb S.p.A., ma, poiché ciò non si è verificato, ne rimane che quest’ultima. non può in alcun modo essere considerata responsabile dell’accaduto». D’altro canto, «Coop Voce, nel respingere ogni addebito di responsabilità, non ha in alcun modo fornito la prova di aver inviato il credito residuo alla

Fastweb S.p.A.». COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA, di seguito Coop Voce, ha dichiarato in memorie che «ha provveduto a trasferire l'importo di Euro 121,37, pari al credito residuo del cliente, contestualmente al passaggio di quest'ultimo presso il Recipient» e, comprova di quanto addotto, ha depositato una schermata estrapolata dai propri sistemi di gestione e ha anche fornito la notifica di "sblocco importo" che «come avviene normalmente in tali casi, è stata generata ed inviata correttamente verso FASTWEB, mediante l'associazione tra il file xml inviato da Coop Italia e l'"ack" di risposta del Recipient:COOP20230104100643FAST95xxx.xmlFAST20230104100710COOP81xxx.xml». Alla luce delle considerazioni che precedono, la Società ha evidenziato di aver correttamente trasferito il credito residuo, pertanto spetta a Fastweb S.p.A. riaccreditarlo all'istante, fermo restando che il Regolamento sugli indennizzi non prevede alcun indennizzo in relazione alla fattispecie dedotta in controversia.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta nei confronti di Fastweb S.p.A., atteso che, a fronte della schermata di sistema depositata dall'operatore Coop Voce e della notifica di "sbocco importo", di cui il medesimo operatore ha dato evidenza in memorie, Fastweb S.p.A. nulla ha replicato, tantomeno ha offerto prova contraria. L'operatore Fastweb S.p.A. è quindi tenuto a corrispondere senza indugio in favore dell'utente euro 121,37 mediante riaccredito sull'utenza mobile n. 0586899xxx. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che il Regolamento sugli indennizzi non contempla alcuna ipotesi di indennizzo riconducibile alla fattispecie di cui si discute.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 07/04/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 121,37, mediante riaccredito sull'utenza mobile n. 0586899xxx, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento.

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
Giovanni Santella