



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/247495/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx D. - 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 Sxxx D., del 21/02/2020 acquisita con protocollo n. 0079663 del 21/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: Descrizione dei fatti: In data 25/08/2019 ho richiesto a TIM l’attivazione del loro servizio con la portabilità del numero (migrazione) dall’operatore precedente (Fastweb). La migrazione è stata ultimata in data 12/09/2019 con l’attivazione della linea TIM in data 13/09/2019. Il problema è sorto quando ho scoperto che in data 14/09/2019 la mia linea Fastweb era ancora attiva, avendo Fastweb proceduto senza alcun mio consenso all’attivazione di una linea, a loro detta, temporanea, che avrebbero dismesso d’ufficio dopo 60 giorni a meno di mia richiesta di disattivazione (loro hanno sostenuto tutto dicendo che si

trattava di una migrazione NP-Pura e che la loro pratica era totalmente lecita). Vorrei sottolineare che la nuova numerazione fittizia temporanea da loro attivata è pienamente funzionante e porta ancora l'offerta che avevo con Fastweb (JOY), quindi secondo loro avrei dovuto proseguire a pagare anche la loro linea, che ci tengo a precisare è stata disattivata solamente a fine del mese di settembre dietro mia richiesta di disattivazione. A seguito della presentazione dell'istanza sul portale concilia-web, come risulta dai messaggi scambiati sulla piattaforma, sono stato contattato per la fine del mese di settembre dal servizio legale di Fastweb per una prima mediazione che è fallita, in quanto loro sostenevano di farmi quasi un favore a chiudere la pratica lì e non fornendo alcuna forma di risarcimento per il grave danno da loro effettuato verso i miei confronti. Contestualmente vorrei segnalare che mi è stato disattivato l'accesso all'area clienti dove loro avrebbero dovuto inviarmi le comunicazioni di avvenuta chiusura della linea ed inoltre è stato effettuato un addebito in data 23/12/2019, che non è stato da loro giustificato in alcun modo, non avendo ricevuto alcuna fattura in merito. Quindi richiedo il risarcimento di tale cifra ed inoltre l'indennizzo resto per la sospensione del servizio di accesso all'area clienti per un ammontare di 133,33 € (avendo disattivato il servizio per un periodo maggiore di 100 giorni, rif. art. 5 comma 2 ed art 11 comma 2), inoltre richiedo un indennizzo di 75,00 € a causa della mancata disattivazione della linea ed il riaccredito di importi dovuti alla disattivazione della linea da loro attivata senza il mio consenso in base a quanto previsto dall'art. 9. Inoltre, in base a quanto previsto, richiedo un indennizzo pari a 300 € a causa della mancata risposta al reclamo presentato art. 12 comma 1. Inoltre, a causa del grave uso improprio e senza mia autorizzazione all'operazione, quindi in violazione all'attuale normativa sulla privacy richiedo un risarcimento pari a 7 000,00 € da parte di Fastweb. - Richieste: Richiedo che la linea Fastweb venga dismessa come sarebbe dovuto accadere già in data 12/09/2019. Inoltre richiedo il risarcimento per i costi addebitati illecitamente dalla data in cui sarebbe dovuto avvenire il distacco da Fastweb (12/09/2019), il risarcimento per i danni subiti a causa dell'atteggiamento poco etico dell'operatore, il tempo speso e danni morali subiti nella prepotenza operata dall'operatore verso di me. – Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 7.508,33

La posizione dell'operatore: L'operatore asserisce che nella presente procedura di NPP non vi è alcun tipo di responsabilità da parte propria, in quanto ha adempiuto all'onere informativo e alla richiesta di cessazione comunicando anche il nuovo codice di migrazione. Inoltre, afferma, è l'operatore che subentra a dover informare il proprio nuovo cliente al momento della conclusione del contratto in merito alle caratteristiche della procedura di NPP e del fatto che la linea dati deve rimanere con il vecchio gestore, fino a che il cliente non ne chieda la cessazione.

Motivazione della decisione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L'utente ha cambiato gestore telefonico, utilizzando il servizio di portabilità del numero (migrazione); il servizio di migrazione è terminato il 12/09/2019, ma in data 14/09/2019 ha scoperto che il precedente gestore aveva attivato una linea telefonica "temporanea", mai autorizzata dall'utente e con addebito degli abbonamenti anticipati per due mensilità pari ad € 67,76. Dopo espressa richiesta la linea è stata disattivata a fine settembre 2019. L'utente chiede il rimborso di una somma addebitata il 23/12/2019, non quantificata, un indennizzo per la sospensione del servizio di accesso all'area clienti, per la mancata disattivazione della linea, per mancato riscontro al reclamo, risarcimento per violazione sulla legge sulla privacy. L'operatore contesta quanto ricostruito dall'utente in quanto la procedura che è stata attivata non era una richiesta di migrazione bensì di NPP e la responsabilità ricade esclusivamente sul "nuovo" gestore. A corredo di quanto asserito, ha depositato una schermata tecnica (all.10) dalla quale si evince una richiesta di NP Pura. La NPP comporta il passaggio della numerazione senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio, quindi, per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore donating (Fastweb) l'utente deve inviare a quest'ultimo espressa disdetta del contratto. Fino a quel momento è corretto l'addebito degli oneri contrattuali. Per tale motivazione si esprime parere negativo alla richiesta di indennizzo per mancata disattivazione della linea. Si esprime parere negativo alla richiesta di rimborso del 23/12/2019, poiché non è presente nei documenti depositati, nonché all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo, in quanto non presente in atti. Si esprime parere favorevole all'applicazione dell'indennizzo ex art.5 c.2 in combinato disposto con l'art.4 c.3 del Reg. Indennizzi e lo si quantifica nell'importo massimo pari ad € 300. Quanto alla richiesta di risarcimento, si esprime parere negativo in quanto non di competenza della presente Autorità.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 21/02/2020, è tenuta a corrispondere l'indennizzo ex art.5 c.2, in combinato disposto con l'art.4 c.3 del Reg. Indennizzi, per un importo pari ad € 300. Spese di procedura compensate.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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 Rizzi

f.to