

DETERMINA Fascicolo n. GU14/312997/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX A. - 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 XXXX A. , del 02/08/2020 acquisita con protocollo n. 0332393 del 02/08/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. Lamenta il Sig. A. XXXXXI l’attivazione di n. 6 abbonamenti invece dei 4 richiesti (sim n. XXXXX e XXXXXX attivate erroneamente). Riferisce la parte che nonostante le ripetute segnalazioni tali sim non sono state disattivate e continuano ad essere addebitati costi non dovuti e costi differenti da quelli esposti sul sito. Lamenta il Sig. XXXXX inoltre la mancata risposta ai reclami e la mancata restituzione dei costi impropri sostenuti da maggio ad ottobre 2019. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: Restituzione costi sostenuti e non dovuti per le 2 SIM pari ad Euro 187.55. Indennizzo per attivazione di SIM

non richieste art. 9 comma 2 - Euro 50 (25+25). Indennizzo per mancata risposta ai reclami art. 12 comma 1 - Euro 300. Indennizzo per ritardata chiusura SIM XXXXXX - Euro 200. Indennizzo per mancata chiusura SIM XXXXXXXX- Euro 300. Differenza fra costo SIM fatturato e costo offerta esposto nel sito (6.95) - Euro 43,00. Restituzione costi sostenuti per il PRIMO RINNOVO (gratis nell'offerta) - Euro 31.80 Restituzione costi sostenuti per Ultrafibra - Euro 9.97 (+ iva) Rimborso spese forfettario Euro 200 Ogni altro indennizzo sia dovuto o si raffiguri nella fattispecie descritta

2. La posizione dell'operatore. Fastweb Spa, con memoria tempestivamente depositata, nel merito ha contestato la fondatezza delle domande, precisando che le richieste dell'istante non potevano trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sostenendo quanto segue: "L'istante lamenta l'attivazione di due sim, a suo dire, attivate erroneamente. L'istante il 18 aprile 2019, sottoscriveva abbonamento mobile per quattro sim. Su due delle quattro sim chiedeva di portare i numeri XXXXXX e XXXXXX. Successivamente l'istante il 18.5.2019 decideva di sottoscrivere nuovo contratto mobile. In questa occasione richiede due sim reiterando la richiesta di portabilità dei numeri XXXXXXXX e XXXX, poi attivate il 24 maggio 2019. L'istante riceve le quattro sim il 21 maggio 2019; il 24 maggio 2019 viene completata la portabilità dei 2 numeri sopraccitata. L'istante ritirava le sim richieste nel secondo contratto il 24 giugno 2019 con conseguente fatturazione delle sim XXXXXX e XXXXXXXX. L'istante chiedeva la disattivazione delle due sim per non uso. I reclami sono stati inviati ad una mail di una funzione aziendale che non gestisce i reclami. L'istanza, per come proposta deve essere respinta."

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Quanto, alla legittimità della condotta di Fastweb si osserva quanto segue. Indennizzo per attivazione di SIM non richieste art. 9 comma 2 - Euro 50 (25+25). Deve considerarsi illegittima l'attivazione di sim non richieste da parte dell'utente, qualora l'operatore non fornisca alcuna prova atta a dimostrare la volontà dell'utente alla conclusione del contratto. In caso di attivazione di servizi o fornitura di beni non richiesti, sussiste l'obbligo per l'operatore di non pretendere alcuna prestazione corrispettiva e di provvedere, a proprie spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro dei beni sconosciuti. Qualora risulti provato, come nel caso di specie, che il gestore ha attivato un servizio mai richiesto dall'utente, in quanto il gestore non ha fornito prova della richiesta di attivazione di due ulteriori SIM rispetto alle 4 previste dal contratto, quest'ultimo ha diritto ad ottenere un indennizzo per ogni giorno di illegittima attivazione del servizio. Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi nella misura di € 25,00 per ogni SIM e per un totale di € 50,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Indennizzo per mancata risposta ai reclami L'istante chiede l'indennizzo per mancata risposta ai reclami del 09.10.2019 – 14.11.2019- 03.01.2020. L'indirizzo utilizzato infatti, non è tra quelli indicati dall'operatore per l'inoltro dei reclami. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale. In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento. Indennizzo per ritardata chiusura delle SIM La domanda non può essere accolta. La mancata lavorazione della disdetta, per giurisprudenza consolidata dell'Autorità, non dà diritto ad autonomo indennizzo ma solo al rimborso/storno delle somme indebitamente contabilizzate ed incassate dal gestore. Spetta, invece, all'istante il

rimborso/storno di tutte le somme, ed a qualunque titolo, contabilizzate sulle SIM indicate. Quanto alle ulteriori pretese non si comprende a quale titolo le somme sarebbero indebite in quanto le richieste sono generiche e non supportate da elementi di prova della loro fondatezza. Spese di procedura La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dell'effettiva e copiosa attività svolta dall'utente per venire a capo della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 (cinquanta,00) a titolo di rimborso spese della procedura.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 02/08/2020, è tenuta a 1- pagare l'indennizzo di € 50,00 per l'attivazione di sim non richieste; 2- stornare i costi relativi alle SIM oggetto del procedimento ed alla restituzione delle somme corrisposte e non dovute; 3- pagare le spese di procedura da liquidarsi in € 50,00.

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 o suo delegato
franca cardinali