

DELIBERA N. 2/25/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F.U./FASTWEB S.P.A.

(GU14/686165/2024)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 gennaio 2025;

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 operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato 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. 515/24/CONS del 18 dicembre 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;

VISTA l’istanza dell’utente U.F. del 14/06/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza mobile n. 3914040xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: *«ho chiesto la portabilità del numero in oggetto da WIND TRE a FASTWEB e nonostante tutto sia andato a buon fine e assicurato che dal giorno 16/04/2024 sarebbe avvenuto il passaggio mi sono ritrovato senza linea telefonica e senza internet fino a oggi e continuano a prendersi i soldi».*

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. *«l'immediato blocco relativo al prelievo automatico da parte di Fastweb»;*
- ii. *«il riconoscimento dei gravi disagi arrecatomi»;*
- iii. *«provvedimenti da parte dell'autorità per la scarsa assistenza da parte di FASTWEB, per tutto il tempo impiegato per riuscire a parlare con un operatore e la mancata trasparenza fornita sin dall' inizio di richiesta di passare a FASTWB».*

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A. preliminarmente ha eccepito la genericità e l'inammissibilità dell'istanza di cui trattasi, atteso che *«a) l'istante non riferisce quale sarebbe il numero oggetto di doglianza; b) l'istante non indica nemmeno in quale data sarebbe stato concluso il contratto; c) l'istante non precisa quali sarebbero gli asseriti disagi subiti; d) l'istante avanza una richiesta di “blocco del prelievo automatico da parte di Fastweb”, senza nemmeno identificare e/o quantificare gli importi oggetto di contestazione e le relative fatture».* L'operatore ha altresì sottolineato che *«l'indicazione dei fatti posti a fondamento della domanda è condizione indispensabile per poter mettere l'Autorità adita nelle condizioni di poter decidere il ricorso, visto che gli operatori convenuti sono tenuti soltanto a difendersi e non certo a supplire alle carenze assertive di parte istante».*

Nel merito, la Società ha rappresentato che *«in data 4.04.2024 l'utente ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb Mobile ricaricabile per uso residenziale. L'offerta prevede un contributo SIM di importo € 10,00, oltre ad una prima ricarica di importo € 7,95. Il servizio è stato attivato in data 10.04.2024 con il numero temporaneo Fastweb 3758849xxx, sostituito in data 16.04.2024 dal n. 3914040xxx (proveniente dall'operatore Wind), come richiesto in PdA. Sui sistemi Fastweb risulta pagato, in data 18.04.2024, con sistema Lottomatica, l'importo di € 10,00 come contributo di attivazione. Tuttavia, non è mai stato eseguito il pagamento della prima ricarica, del valore di € 7,95, così come richiesto in Proposta di abbonamento. Non risultano a sistema reclami e/o comunicazioni non riscontrate».*

L'operatore ha poi precisato che la USIM è una ricaricabile pura, cioè senza addebito su carta in caso di mancata ricarica, *«sicché, in assenza di credito, il servizio non funziona»* e, in conclusione, ha addotto che *«diversamente da quanto riferisce l'utente, non è avvenuto alcun prelievo automatico da parte di Fastweb».*

Per quanto sopra, l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Innanzitutto, giova precisare che, in ottica di *favor utentis*, nel caso di specie si ritiene di superare l'eccezione preliminare sollevata da Fastweb S.p.A. circa l'omessa indicazione nel formulario dell'utenza interessata dal disservizio. In proposito l'istante, nell'ambito della descrizione dei fatti posti a fondamento della procedura, ha sufficientemente circostanziato la linea telefonica dedotta in controversia, identificandola quale numerazione oggetto di portabilità da Wind Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A., ovvero la n. 3914040xxx, secondo la dichiarazione depositata da Wind Tre S.p.A. al fascicolo.

Nel merito, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che l'utenza di cui trattasi è una "ricaricabile pura" e, «*diversamente da quanto riferisce l'utente, non è avvenuto alcun prelievo automatico da parte di Fastweb*». A fronte di ciò, in data 06/10/2024, l'istante ha depositato un estratto conto a lui intestato dal quale si evincono una serie di addebiti a vantaggio della Società convenuta, a far data dal 25/10/2023. In riscontro, l'operatore ha addotto che gli addebiti prodotti da controparte non si riferiscono all'utenza oggetto di controversia, sebbene non abbia dato evidenza dei rapporti contrattuali cui sono riferiti. L'asserzione deve ritenersi condivisibile, atteso che la PdA relativa all'utenza n. 3914040xxx, in atti, è datata 04/04/2024, pertanto è di palmare evidenza che gli addebiti risalenti all'anno 2023 non sono riferibili alla SIM in questione. In particolare, gli addebiti riportati nell'estratto conto sottoposto alla cognizione dell'Autorità decidente sono riconducibili a due codici di mandato: Codice Mandato 3f3811a21595xxx di cui il primo risalente al 25/10/2023 e Codice Mandato 3f3811a21595xxx di cui il primo risalente al 27/12/2023, entrambi dunque antecedenti la data sottoscrizione della PdA avente ad oggetto l'utenza cui è riferita la procedura oggetto di decisione.

La ricostruzione dell'operatore, secondo cui l'utenza n. 3914040xxx è rimasta disservita perché l'istante non ha provveduto ad effettuare la ricarica del credito, alla luce delle risultanze istruttorie, resta dunque non smentita, atteso che il Sig. F. non ha provato di aver ricaricato la SIM dedotta in controversia.

Ciò detto, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto l'utente non ha dimostrato che i prelievi effettuati dall'operatore di cui all'estratto conto depositato in data 06/10/2024 concernono l'utenza dedotta in controversia; fermo restando che qualora il Sig. F. intenda respingere integralmente le pretese economiche dell'operatore è tenuto a cessare i rapporti contrattuali cui sono rispettivamente riferite, nei modi e nelle forme previste dalle Condizioni Generali di Contratto.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta atteso che dal corredo istruttorio non sono emersi disservizi attinenti all'utenza di cui si discute imputabili alla condotta negligente dell'operatore convenuto.

Per finire, non può essere accolta neanche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. perché il genere di disservizio posto a fondamento della richiesta non trova cittadinanza in alcuna fattispecie di indennizzo riconducibile al *Regolamento sugli indennizzi* la cui applicazione è invocata dinanzi l'Autorità decidente.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente U.F. nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 22 gennaio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella