

DETERMINA Fascicolo n. GU14/641284/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 30/10/2023 acquisita con protocollo n. 0278504 del 30/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, in data 14.09.2023, appurava la modifica delle condizioni contrattuali con un incremento del prezzo per il servizio “Fastweb Mobile Full”; · il giorno successivo, ore 19:10 circa, adiva telefonicamente il Servizio Clienti con l’intento di chiedere delucidazioni; · rispondeva per la Fastweb S.p.A., dall’Albania, l’operatore XXX che erroneamente ha assistito e guidato telefonicamente l’utente a disattivare a mezzo web non il servizio contestato ma la SIM, determinando contro la volontà del Sig. XXX, la cancellazione dell’intera sua posizione amministrativa e la conseguenziale perdita della numerazione telefonica; l’utente asserisce difficoltà di comprensione di quanto l’operatore comunicava, ritenendo di non aver mai manifestato alcuna volontà di disattivare la SIM, soprattutto perché collegata ad un numero telefonico di cui è intestatario da oltre 15 anni e perché connessa all’identità digitale SPID; · ad oggi, la Fastweb non ha mai risposto al reclamo consegnato il 29.09.2023; · l’Operatore, in seno al procedimento 636864/UG/2023, tentava di dimostrare la univocità della volontà manifestata del cliente a mezzo di una schermata digitale interna in cui non si evince nulla che possa essere ricondotto incontrovertibilmente ad un chiaro e consapevole consenso dell’utente alla disattivazione del contratto; · la procedura di disattivazione della SIM a mezzo App o WEB, non informa l’utente sul fatto che sta cessando ogni rapporto con l’Operatore e che il numero sarà definitivamente perso; così come non informa l’utente che il numero può essere mantenuto in caso di migrazione; · nella controversia CSS/Wind, GU14-14/525482/2022, l’Autorità accoglieva la richiesta di indennizzo ex art.10 del Regolamento perché

"l'Operatore ha dato seguito alla cessazione della linea senza neanche informare l'utente del fatto che in questo modo avrebbe perso la numerazione e che per evitare ciò avrebbe dovuto avviare una procedura di migrazione [...]". - Richieste: · La immediata riattivazione della SIM; · La immediata riassegnazione del numero telefonico; · Il riconoscimento degli indennizzi previsti dall'All.A, delibera 347/18 CONS fin quando la linea e il numero telefonico non saranno completamente riattivati; · Informazioni circa gli aumenti dei costi del servizio "Fastweb Mobile Full". - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2500.0 - Disservizi segnalati: 1. XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 29/09/2023, Data riscontro: Non risolto) 2. XXX Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite 3. XXX Modifica delle condizioni contrattuali 4. XXX Perdita titolarità della numerazione (Data inizio utilizzo numerazione: 01/01/2006, Data perdita numerazione: 22/09/2023)

l'operatore evidenzia che tutte le richieste dell'istante così come formulate sono del tutto inconferenti, infondate, strumentali ed assolutamente sproporzionate e non potranno trovare accoglimento.

Alla luce degli atti introduttivi delle parti per cui è definizione, nonché delle relative allegazioni e controdeduzioni, si motiva quanto segue. Appare evidente che l'istante abbia regolarmente ricevuto idonea comunicazione relativamente alla modifica delle condizioni contrattuali e sia stato posto nella condizione di poter scegliere se restare con l'operatore proponente oppure recedere entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione, come da condizioni generali di contratto dell'operatore Fastweb. L'istante, in riferimento all'esercizio del diritto di recesso, contesta un vizio della volontà che erroneamente lo avrebbe portato a recedere e conseguentemente a perdere la numerazione telefonica. Vizio della volontà la cui prova dovrebbe sostanziarsi nel tentativo dello stesso di prendere contatto con l'operatore per recuperare la numerazione. Tale condotta più che un vizio della volontà può essere interpretata come un legittimo diritto di ripensamento. Pertanto, fermo restando il diritto dell'istante al ripensamento, le condotte poste in essere dall'operatore appaiono perfettamente legittime e coerenti con il quadro normativo di riferimento.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 30/10/2023, per i motivi di cui in premessa.

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
Vincenza Vassallo