

**DELIBERA N. 13 - 2023**

**XXX/ FASTWEB SPA  
(GU14/331853/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 5/4/2023;

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*” e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 27/09/2020 acquisita con protocollo n. 0394071 del 28/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. XXX, intestatario delle utenze di rete mobile XXX e XXX ha rappresentato che a seguito della portabilità delle predette numerazioni in Fastweb nel mese di maggio 2019 con i numeri XXX e XXX veniva attivata l'opzione di WOW SPACE Gratis a VITA. Fastweb provvedeva all'attivazione dell'opzione WOW SPACE solo sulla numerazione XXX; tuttavia a seguito del passaggio ad altro operatore del numero XXX, Fastweb cessava il servizio CLOUD WOW SPACE che era Gratis a VITA, pur continuando ad averne diritto in quanto il numero XXX era ancora attivo e su rete Fastweb. L'istante formalizzava reclamo in data 21/04/20 n. XXX, con sollecito del 30/04/20 n. XXX. Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) la riattivazione del servizio CLOUD WOW SPACE; 2) la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb S.p.A., con memoria ha rappresentato che: “in data 8.4.2019 ha sottoscritto una proposta di abbonamento, con richiesta di portabilità dell'utenza XXX dal precedente operatore Vodafone (doc. 1), espletata il 19.4.2019. Inoltre, il 16.5.2019 è stata attivata l'ulteriore numerazione XXX. Oltre alla portabilità del numero XXX, controparte ha chiesto anche l'attivazione del servizio Wow Space, regolarmente effettuata da Fastweb Successivamente, in data 11.12.2019, Fastweb ha ricevuto una richiesta di portabilità dell'utenza XXX, espletata il giorno seguente. A seguito della portabilità dell'utenza XXX, Fastweb ha correttamente cessato anche l'erogazione del servizio accessorio e gratuito Wow Space alla stessa collegato, conformemente a quanto previsto dall'art. 6.2 delle condizioni generali di contratto prodotte dall'istante, a norma del quale: “Resta inteso che il recesso dal Contratto Fastweb per il Servizio Fisso o Mobile comporta automaticamente anche la cessazione del Servizio Cloud”. Al contrario, alcun servizio Wow Space è stato attivato sulla diversa numerazione XXX (ancora attiva). Infatti, tale seconda utenza è una ricaricabile pura e, come tale, non comporta il diritto all'attivazione del servizio Wow Space, che può essere richiesto solo dai titolari di un contratto residenziale fisso e/o mobile in abbonamento oppure con ricarica automatica, con esclusione delle offerte mobili con ricarica pura, come indicato anche nel sito internet fastweb”.

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

#### **Nel merito.**

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

La richiesta di riattivazione del servizio CLOUD WOW SPACE non deve ritenersi accoglibile, infatti, tale servizio accessorio e gratuito è stato attivato sulla numerazione XXX, oggetto della richiesta di portabilità verso altro operatore, espletata in data 12/12/2019.

Al riguardo, si deve evidenziare che la società Fastweb S.p.A. ha correttamente cessato il servizio accessorio e gratuito Wow Space a seguito della portabilità dell'utenza XXX, su cui tale servizio era attivo. Va menzionato che "Il Servizio WOW Space consiste nel salvataggio, memorizzazione, recupero, accesso, gestione ed archiviazione di documenti e altri contenuti digitali dei Clienti (di seguito "Documenti" o "Contenuti"). Con l'utilizzo del Servizio Cloud il Cliente autorizza Fastweb a memorizzare, gestire o fornire l'accesso ai suoi Documenti, come specificato nelle condizioni di utilizzo del servizio allegate alle condizioni generali di contratto". Il servizio CLOUD WOW SPACE, essendo un servizio accessorio e correlato alla fornitura dei servizi principali oggetto di contratto, è stato legittimamente disattivato a seguito della portabilità dell'utenza XXX, su cui tale servizio era attivo, in ragione della complementarità all'offerta commerciale vigente. Infatti, la cessazione del servizio è avvenuta a seguito della portabilità dell'utenza XXX (espletata in data 12.12.2019).

La richiesta di riattivazione del servizio Wow Space non può essere presa in considerazione in tale sede, atteso che l'unica utenza attiva in Fastweb è la ricaricabile pura n. XXX sulla quale è inattivabile il servizio trattandosi di utenza aggiuntiva. Peraltro, le condizioni contrattuali prevedono espressamente che "Resta inteso che il recesso dal Contratto Fastweb per il Servizio Fisso o Mobile comporta automaticamente anche la cessazione del Servizio Cloud".

Atteso che la società Fastweb S.p.A. ha fornito contezza della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, anche la richiesta di liquidazione di un indennizzo non deve ritenersi accoglibile, anche alla luce del fatto che l'unico reclamo del 30 aprile 2020 allegato in copia al fascicolo documentale (allegato 18) attiene alla contestazione dell'importo 29.95 euro imputato a titolo di cessazione, non oggetto del presente procedimento.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza del sig. XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

Torino, 5 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli