

DETERMINA DIRETTORIALE 1/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/539438/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'A.N. -

Fastweb S.p.A., Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)

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 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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D’A.N., del 18/07/2022

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 08119708xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. la Sig.ra D’A., in data 17/05/2022, ha sottoscritto una PdA avente ad oggetto la migrazione della linea telefonica dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A.; b. in esito a vari sopralluoghi tecnici, in particolare del 19/05/2022, 20/05/2022, 31/05/2022 e 06/06/2022, è stata riscontrata «la mancanza di infrastruttura OPEN FIBER nel parco all’altezza della palazzina dell’utente e non ha potuto installare la portante in fibra ottica»; c. «il 14 giugno, la cliente si è vista recapitare un “nuovo” contratto WindTre, ove anche ad un occhio inesperto era possibile apprezzare la variazione da FTTH ad FTTC con la conseguente, notevolissima, diminuzione di prestazioni, a parità di prezzo. Il tutto avveniva unilateralmente, senza alcuna autorizzazione formale della signora D’A. e senza che WindTre adempisse ai previsti oneri informativi»; d. in data 20/06/2022 «i tecnici WindTre hanno attivato i servizi su rete FTTC, fornendo però una nuova numerazione 0810574xxx mai richiesta alla cliente» e la numerazione dedotta in controversia ha smesso di funzionare sino a quando non è stata espletata la portabilità, ovvero in data 04/07/2022; e. l’utente lamenta

quindi l'attivazione di un servizio FTTC in luogo della tecnologia FTTH, nonché l'interruzione della linea telefonica n. 08119708xxx per 14 giorni; f. per quanto sopra l'istante ha depositato anche 2 istanze di adozione di provvedimento temporaneo. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione degli indennizzi «per l'assenza di oneri informativi»; ii. la corresponsione degli indennizzi «per mancata attivazione dei servizi su fibra ottica, per la forzata e non richiesta attivazione dei servizi su fibra misto rame»; iii. la corresponsione degli indennizzi «per l'attivazione inspiegabile del numero provvisorio»; iv. la corresponsione degli indennizzi «per i 14 giorni di sospensione del numero 08119708xxx».

Wind Tre S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la richiesta di migrazione formalizzata dall'utente è stata acquisita in data 17/05/2022. Tuttavia, il primo ordine di migrazione "Accesso FIBRA FTTH" è andata in scarto con causale «RINUNCIA PER LAVORI INVASIVI. Il cliente eseguirà i lavori nella propria sede - tubazione ostruita». Pertanto, in data 09/06/2022, si è reso necessario acquisire il consenso dell'utente per attivazione con tecnologia FTTC «il successivo 14/06/2022, quindi, l'utente veniva informato dell'attivazione in FTTC tramite sms al numero da lui rilasciato per eventuali contatti nel corso dell'attivazione». Inoltre, «veniva inviata mail di riepilogo alla cliente con cui veniva informata dell'attivazione dell'offerta internet 200». In relazione a tanto in data 20/06/2022 è stato attivato un DN provvisorio e l'espletamento della portabilità della linea 08119708xxx avveniva il successivo 04/07/2022 come, altresì, confermato in atti dall'utente. Nelle more dell'attivazione della numerazione dedotta in controversia, l'utente ha regolarmente utilizzato il numero provvisorio, come si evince dalla documentazione in atti. Nel merito della tecnologia in cui sono stati attivati i servizi l'operatore ha precisato che «come da condizioni generali di contratto di cui sopra l'utente è preventivamente informato che verrà attivato il servizio secondo la migliore tecnologia e velocità disponibile all'indirizzo del Cliente, con priorità su FTTH, poi FTTC, infine FWA: nel caso in esame, quindi, poiché, l'attivazione della tecnologia FTTH non risultava possibile per quanto sopra rappresentato, si provvedeva ad attivare FTTC inviando, in merito, opportuno sms informativo in data 14/06/2022 e mail di riepilogo». In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha rappresentato che non sussistono elementi per riconoscere gli indennizzi richiesti. Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «ha correttamente e tempestivamente espletato tutti gli incumbenti tecnici di propria competenza inerenti la procedura di NP Pura dell'utenza 08119708xxx verso l'operatore Wind Tre in data 04/07/22». Nel merito delle richieste dell'utente ha poi precisato che le stesse sono di competenza dell'operatore recipient; pertanto, ha escluso la propria responsabilità in ordine ai fatti contestati.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, atteso che il Regolamento sugli indennizzi di cui è invocata l'applicazione non prevede alcuna specifica ipotesi di indennizzo a titolo di "assenza degli oneri informativi". Nel caso di specie, inoltre, l'utente stesso ha confermato di aver ricevuto, in data 14/06/2022, un contratto da parte di Wind Tre S.p.A. «ove anche ad un occhio inesperto era possibile apprezzare la variazione da FTTH ad FTTC con la conseguente, notevolissima, diminuzione di prestazioni, a parità di prezzo»; pertanto, a prescindere dal fatto che l'informativa è stata resa, non risulta che la Sig.ra D'A. abbia in alcun modo comunicato all'operatore la propria volontà di non attivare i servizi nella tecnologia proposta. Per la motivazione di cui sopra, quindi, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che l'utente, informato della variazione di tecnologia, non ha formalizzato alcuna opposizione all'attivazione dei servizi da parte di Wind Tre S.p.A., né risulta abbia reclamato tempestivamente in proposito. Può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto assorbita nella richiesta di cui al punto iv. Può trovare, conseguentemente, accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv., atteso che il ritardo nell'espletamento, con conseguente parziale disservizio dovuto alla necessità di fornire in uso un numero provvisorio, della procedura di NP ha riguardato il passaggio della sola numerazione, per cui trova applicazione l'articolo 7, comma 2 del regolamento allegato alla delibera n. 347/18/CONS, nella misura di 5 euro per ogni giorno per un totale di 14 giorni (70 euro).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/07/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 70,00 (settanta/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio del numero telefonico nel corso della procedura di migrazione.

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
Giovanni Santella