

DETERMINA Fascicolo n. U14/420690/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ZUNICA - Wind Tre (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;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente ZUNICA, del 03/05/2021 acquisita con protocollo n. 0206915 del 03/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa business n. 063729xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’istante, in data 11 febbraio 2016, ha sottoscritto un contratto con WIND Tre per una fornitura “All Inclusive” per la telefonia del proprio studio legale, comprendente la linea fissa, la linea mobile e la linea internet, al costo di euro 44,95/mese oltre IVA e così euro 54,83 da pagarsi in rate bimestrali pari a euro 109,66; b. il predetto contratto è durato sino al 31 maggio 2017 data del passaggio a TIM, previa comunicazione di risoluzione contrattuale per grave inadempimento di WIND Tre che ha correttamente fornito il solo servizio di telefonia mobile; c. i disservizi sono stati lamentati sin dal 18 febbraio 2016 e formalizzati con reclamo n. 890837xxx del 22 aprile 2016; d. al momento del passaggio in WIND Tre venne assegnato un numero fisso provvisorio (0664561xxx) in attesa che si perfezionasse la portabilità del numero telefonico fisso (063729xxx) che si è avvenuta solo con notevole ritardo ed esattamente con la bolletta di novembre 2016; e. la linea ADSL non è mai stata attivata, motivo per cui in data 31 maggio 2017 parte istante ha richiesto la risoluzione del contratto per inadempimento in quanto la mancata fornitura della linea ADSL, dopo oltre un anno di contratto e miriadi di reclami soprattutto informali, ha costretto parte istante a

migrare verso altro operatore essendo impossibile svolgere l'attività di studio senza collegamento internet e non essendo possibile continuare a pagare un' altro operatore (Mc Link) per avere il servizio che WIND Tre non è stato in grado di fornire; f. WIND Tre ha richiesto i pagamenti delle fatture relative a servizi non forniti, in quanto solo il servizio di telefonia mobile risultava funzionante. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata portabilità del numero; ii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata attivazione linea dati; iii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione servizi e profili tariffari non richiesti; iv. lo storno della fattura non pagata n. 2018T000302xxx del 21.04.2018 oltre lo storno di tutte le altre fatture non pagate per grave inadempimento di WIND Tre o in subordine lo storno parziale di tutte le fatture non pagate nella misura di 2/3, dichiarando dovute le stesse nella residua misura di un terzo e ciò euro. 420,00 e/o altra misura ritenuta equa in relazione al servizio reso. v. il rimborso delle fatture corrisposte a Mc Link che ha fornito la sola linea ADSL al costo di euro 36,51/mese con bollette bimestrali di euro 73,03.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di ristoro per il ritardo nella portabilità del DN 063729xxx, per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, WIND Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, nelle more del precedente procedimento GU14/420690/2021, si era impegnata, a rimborsare/indennizzare il signor Zunica l'importo pari a euro 2.340,00 IVA inclusa. Nel merito, WIND Tre ha precisato che in data 15 febbraio 2016 è pervenuta una proposta di contratto n. 1203400384xxx "All Inclusive Business Unlimited" con la richiesta di attivazione del DN 063729xxx completo di "Internet Pack" e l'attivazione della numerazione mobile 3479848xxx. L'attivazione della linea fissa si è completata con l'accesso il 31 marzo 2016 e la Number Portability del n. 063729xxx risulta completata in data 2 dicembre 2016. Mentre la SIM n. 3479848xxx risulta attivata il 18 febbraio 2016. In data 25 febbraio 2016 è pervenuta una seconda proposta di contratto n. 1206497717917 "All Inclusive Business Unlimited" con la richiesta di attivazione del DN 063729xxx. L'attivazione della linea risulta completata il 31 marzo 2016 e la Number Portability in data 14 aprile 2016. In data 29 aprile 2016 veniva aperta l'unica una pratica di assistenza tecnica poiché il cliente ha lamentato disservizi sul n. 063729xxx; tale segnalazione veniva puntualmente verificata e chiusa in data 6 maggio 2016. In data 19 ottobre 2016 veniva aperto un reclamo amministrativo dall'istante e dalle verifiche effettuate è emerso che per il DN 063729xxx erano state assegnate due pratiche di attivazione n. id 748878xxx e n. id 748562xxx. Difatti la linea n. 063729xxx si era attivata regolarmente, ma vi erano due contratti di attivazione (n. 1206497717xxx e n. 1203400384xxx), aventi la stessa richiesta di migrazione del numero oggetto dell'attuale contestazione per i quali si era provveduto alla loro attivazione. Sulla linea provvisoria n. 0664561xxx in attesa di Number Portability del n. 063729xxx, venivano fatturati i canoni dal 31 marzo 2016. Wind Tre nella gestione del reclamo ha effettuato le seguenti azioni: ha cessato i canoni relativi alla numerazione 0664561xxx dal 19 ottobre 2016; ha emesso una nota di credito di euro 172,13 per i canoni fatturati dal 31 marzo 2016 al 19 ottobre 2016 e infine ha provveduto a normalizzare la situazione relativa al doppio contratto, come richiesto da parte istante. Il cliente era stato informato della gestione predetta sia tramite contatto telefonico che mediante lettera scritta. In data 3 giugno 2017 il cliente ha inviato una PEC per "risoluzione contrattuale" e ha reclamato disservizi relativi al servizio ADSL. Il reparto preposto ha effettuato diversi contatti con il signor Zunica che ha richiesto un ricontatto poiché non aveva ancora deciso se procedere con la migrazione verso altro operatore. E' stato ricontattato più volte e in data 5 luglio 2017, non avendo ancora deciso come cessare la linea n. 063729xxx, WIND Tre ha chiuso la segnalazione inviando contemporaneamente una lettera di contatto. In seguito, è stata emessa un'altra nota di credito di euro 30,00. In data 12 giugno 2017 la numerazione mobile 3479848xxx cessava per passaggio ad altro gestore. In data 16/03/2018 il reparto credito procedeva con la disattivazione del numero 063729xxx per morosità (contratto 1206497717xxx), a seguito dei numerosi solleciti di pagamento e risoluzione contratto inviati. Per completezza, WIND Tre ha precisato di aver stornato i canoni dal 3 luglio 2017 fino alla cessazione per morosità avvenuta il 1° dicembre 2017 per un importo pari a euro 337,86. Inoltre, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, nelle more del presente procedimento, WIND Tre sta predisponendo l'ulteriore azione contabile come previsto dalla delibera n. 347/18/CONS, ossia l'indennizzo totale di euro 2.340, IVA inclusa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento con le seguenti precisazioni. In data 31 marzo 2016 WIND Tre ha attivato la numerazione provvisoria 0664561xxx, in attesa che si perfezionasse la portabilità del numero 063729xxx, tale attivazione ha comportato l'impossibilità per la parte istante di utilizzare la numerazione principale fino alla data di passaggio del 2

dicembre 2016. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 10,00 pro die per il periodo dal 31 marzo 2016 al 2 dicembre 2016 per il numero di giorni pari a 246. WIND Tre, nelle more della procedura, ha già corrisposto l'indennizzo pari a euro 2.340,00, pertanto, l'indennizzo dovrà essere compensato con quanto già corrisposto dal gestore. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto dalla data di sottoscrizione del contratto del 15 febbraio 2016, risulta che WIND Tre in data 15 marzo 2016, entro la tempistica prevista per il completamento della procedura di passaggio, ha comunicato alla parte istante la presenza di impedimenti tecnici non dipendenti da WIND Tre per l'attivazione del servizio ADSL, assolvendo ai propri oneri informativi. Da tale momento, si ritiene che parte istante sia stata edotta dell'impossibilità tecnica per l'attivazione del servizio ADSL e ben avrebbe potuto scegliere di cambiare gestore telefonico oppure di mantenere attiva la connessione internet con altro gestore. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto l'attivazione della linea provvisoria n. 0664561xxx da parte di WIND Tre non può essere equiparata all'attivazione di un servizio non richiesto bensì risulta propedeutica alla portabilità della numerazione principale, motivo per cui alcun indennizzo potrà essere riconosciuto alla parte istante. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. ha già trovato parziale accoglimento da parte di WIND Tre che, nelle more del procedimento di definizione, ha già stornato alcune fatture tra cui quella relativa ai costi di chiusura anticipata, ai costi della linea provvisoria attivata dal 31 marzo 2016. Si ritiene che WIND Tre sia tenuta allo storno di tutte le fatture fatta eccezione per i costi relativi al servizio di telefonia mobile unico servizio attivato e funzionante. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto v. in quanto i costi sostenuti per usufruire del servizio internet con altro gestore rientrano nella sfera del danno economico subito dalla parte istante e quindi come tale esula dalle competenze di questa Autorità.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/05/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità di un'utenza telefonica business. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, inoltre, a stornare le fatture relative alla linea fissa e al servizio ADSL.

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
Mario Staderini