

DETERMINA Fascicolo n. GU14/406869/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Scarano -
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), 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 Scarano , del 19/03/2021 acquisita con protocollo n. 0136802 del 19/03/2021 Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0687788xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: ##### a. cliente Vodafone, nel mese di luglio 2019, ha chiesto la migrazione della numerazione fissa a luglio 2019 al gestore WIND Tre a causa di addebiti di servizi cessati nel 2014; b. ha inviato anche un reclamo al gestore nel mese di gennaio 2019 a mezzo raccomandata A/R per segnalare il problema, ma non ha ricevuto riscontro; c. la migrazione con portabilità non è stata mai finalizzata, invece, la linea è stata sospesa a fine luglio 2019, senza alcun preavviso e mai riattivata da nessuno dei due gestori; d. Vodafone ha inviato le fatture con costi non dovuti e il gestore WIND Tre, anche se la linea (voce e internet) non era presente ha inviato le fatture per un servizio non funzionante; e. parte istante ha restituito ambedue i modem ai gestori e ha inviato un reclamo tramite PEC in data 12 maggio 2020 tramite l’associazione dei consumatori, rimasto privo di riscontro. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata migrazione; iii. la liquidazione dell’indennizzo per sospensione del servizio; iv. la liquidazione dell’indennizzo per perdita della numerazione; v. il rimborso totale degli importi pagati e non dovuti; vi. lo storno totale dell’insoluto.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 20 luglio 2019, è stato inserito l'ordine di attivazione della linea n. 0687788xxx mediante processo di migrazione dell'utenza nello scenario WIND Tre recipient –Vodafone Italia donating. L'espletamento del processo di migrazione in Number Portability è avvenuto in data 6 agosto 2019. WIND Tre ha ribadito la propria assenza di responsabilità, atteso che WIND Tre, in qualità di recipient, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a suo carico dalle delibere n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR in materia migrazione. WIND Tre ha provveduto, infatti, all'avvio della migrazione e ne ha monitorato l'espletamento entro le tempistiche previste dalla Carta Servizi oltre che dalle Condizioni Generali di Contratto. Parte istante ha effettuato mediante il punto vendita WIND Tre una segnalazione tecnica in data 8 gennaio 2020 risolta il 10 gennaio 2020 con la seguente soluzione: "da verifiche presenti log di connessione n. id 788532xxx esito OK". Nessun reclamo scritto relativo a un possibile disservizio della linea fissa è pervenuto da parte dell'istante se non nel mese di maggio 2020, tramite l'associazione di consumatori e contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione. La linea fissa risulta attualmente attiva presso la rete WIND Tre e presenta una posizione amministrativa irregolare con un insoluto pari a euro 446,13. Vodafone Italia ha confermato che l'istante aveva attiva in Vodafone una connettività di rete fissa con piano consumer "Super Internet Plus" cui erano associate la linea fissa n. 0687788xxx e una SIM n. 3476564xxx "Relax Semplice", esportata verso WIND Tre in data 24 luglio 2019. In merito alla migrazione della linea fissa, Vodafone ha precisato che risulta a sistema una richiesta inserita da WIND Tre in data 22 luglio 2019, regolarmente espletata in data 6 agosto 2019. L'attività di impulso della migrazione o NP pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore recipient, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere nn. 274/07/CONS e 35/10/CIR. L'espletamento della migrazione della risorsa di accesso ha comportato inevitabilmente la disattivazione del link e del numero allo stesso associato, che avrebbe dovuto essere importato dal gestore WIND Tre. Vodafone ha contestato qualsiasi allegazione di responsabilità in relazione alla ritardata portabilità dell'utenza fissa n. 0687788xxx, attesa la corretta gestione della richiesta di migrazione nella sua qualità di donating. Nel corso della discussione, Vodafone ha raggiunto un accordo con la parte istante volto alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto maturato a seguito della procedura di passaggio tra operatori.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 12 maggio 2020 non risulta formalmente riscontrato dal gestore; pertanto, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, in quanto dalla data del reclamo, considerata la tempistica di 45 giorni per la gestione dello stesso, il dies ad quem deve essere individuato nel 9 marzo 2021, data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione, prima occasione di confronto tra le parti. WIND Tre avrebbe potuto fornire gli opportuni chiarimenti sin dalla ricezione del reclamo consentendo una risoluzione del problema. Le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii. possono essere valutate unitariamente ed entrambe non possono trovare accoglimento in quanto dalla data della richiesta di migrazione del mese di luglio 2019, il primo reclamo scritto inviato tramite PEC è del 12 maggio 2020, prima di tale momento l'istante non ha contestato né la mancata migrazione né ancor di più la sospensione dei servizi voce e dati non consentendo al gestore di intervenire prontamente per una risoluzione del problema. È incontestabile che risulta onere del cliente segnalare il disservizio per consentire un intervento tecnico del gestore; in assenza di una segnalazione tempestiva alcuna responsabilità potrà essere addebitata al gestore. Del resto, l'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi esclude espressamente gli indennizzi in assenza di reclami entro tre mesi dal disservizio. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto la linea telefonica risulta attiva su rete WIND Tre, pertanto, non si configura alcuna perdita della titolarità della numerazione. La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento per la sua genericità, in quanto agli atti non vi è alcuna prova dell'avvenuto pagamento delle fatture emesse da WIND Tre. La richiesta dell'istante di cui al punto vi. può trovare accoglimento in quanto WIND Tre, a fronte della contestazione relativa alla mancata migrazione della linea telefonica e alla sospensione dei servizi, si è limitata a dichiarare che la linea telefonica n. 0687788xxx è stata attivata in data 6 agosto 2019 senza fornire copia del dettaglio del traffico voce e dati effettuato. In mancanza del quale, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/03/2021, 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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