

DETERMINA DIRETTORIALE 136/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/435731/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Parrocchia
S.M.A. - Enegan Spa, 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 della società Parrocchia S.M.A., del 22/06/2021 acquisita con protocollo n. 0276786 del 22/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0854682xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. il cliente aveva un contratto con WIND Tre per la linea telefonica n. 0854682xxx e, il gestore Enegan, tramite un proprio agente, ha proposto la migrazione della numerazione con relativa linea dati; b. dopo l’attivazione della linea da parte di Enegan, parte istante ha notato che continuava a ricevere fatture anche da parte di WIND Tre; c. a tal proposito ha contattato entrambi i servizi clienti e ha così scoperto che Enegan ha attivato una semplice linea dati e la numerazione 0854682xxx è sempre rimasta attiva con WIND Tre in quanto Enegan non ha mai chiesto la portabilità; d. data la scorrettezza subita, il cliente ha optato per il passaggio della numerazione 0854682xxx ad altro operatore e ha inviato reclamo in data 7 agosto 2020 ma, durante il passaggio, oltre che rimanere isolato a causa di un errore sulla portabilità della numerazione si è trovato a dover attendere ben sei mesi per l’attivazione del nuovo operatore a causa di un ritardo di cinque mesi, nel rilascio della numerazione da parte di WIND Tre; e. ha saldato le fatture sia a Enegan che a WIND Tre per evitare sospensioni di linea. Il cliente ha provveduto a dare formale disdetta sia a WIND Tre che a Enegan in data 25

febbraio 2021 a mezzo PEC. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la chiusura dei contratti Enegan e WIND Tre per linea fissa e linea dati in esenzione spese e lo storno integrale degli insoluti; ii. a Enegan: la liquidazione dell'indennizzo per avere attivato una nuova linea dati invece di migrare la linea telefonica; iii. a WIND Tre: la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nel rilascio della numerazione al nuovo operatore.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante. L'operatore Enegan, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che mediante la sottoscrizione del modulo di adesione, il cliente ha aderito all'offerta "Naviga Green" che prevede l'attivazione di una linea ADSL 20M/1M bmg 96/96 Kb. In virtù di tale contratto, in data 13 dicembre 2019 è stata attivata da Enegan la linea ADSL e, a partire dal ciclo di fatturazione di gennaio 2020, è stato fatturato il servizio al cliente. La suddetta linea è cessata in data 26 febbraio 2021, a fronte della disdetta inviata dal cliente in data 25 febbraio 2021. Come si evince chiaramente dal modulo di adesione, il cliente, in fase di sottoscrizione contrattuale, non ha richiesto la portabilità in Enegan di alcuna linea telefonica. Inoltre, il cliente, fin dall'attivazione del servizio di connessione dati, ha sempre provveduto al pagamento delle fatture emesse nelle quali è sempre stato chiaramente indicato che il solo servizio fatturato era il servizio internet e che l'unico reclamo pervenuto è stato inviato in data 13 agosto 2020 ed è stata fornita risposta in data 17 settembre 2020.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. All'esito dell'istruttoria è emerso che parte istante, indotta in errore da un agente di Enegan, ha sottoscritto una proposta di contratto volta alla migrazione del servizio internet, motivo per cui la componente voce della linea telefonica è rimasta attiva con WIND Tre generando una doppia fatturazione da parte di entrambi i gestori. A seguito di ciò, parte istante ha richiesto il passaggio ad altro gestore che è avvenuto dopo cinque mesi per problematiche legate a WIND Tre. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo soddisfacimento da parte di Enegan in quanto la linea è stata disattivata in data 26 febbraio 2021, a seguito di disdetta dell'istante e agli atti non risultano insoluti pendenti. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in quanto Enegan ha attivato una linea internet invece di procedere alla migrazione della linea telefonica già esistente, motivo per cui si ritiene che Enegan sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 5,00 pro die dalla data del reclamo del 7 agosto 2020 (primo momento in cui il cliente ha segnalato il problema) fino al 17 settembre 2020, data in cui il reclamo è stato riscontrato per il numero di giorni pari a 41. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere oggetto di valutazione avendo parte istante già raggiunto un accordo con il gestore WIND Tre.

DETERMINA

- Enegan Spa, in accoglimento dell'istanza del 22/06/2021, 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: ii. euro 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione di una linea internet non richiesta.

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