

DETERMINA DIRETTORIALE 18/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/459725/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F.O. - Eolo S.p.A., 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, 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 F.O., del 24/09/2021 acquisita con protocollo n. 0379478 del 24/09/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0331735xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente era titolare di un contratto Eolo per il quale ha richiesto il 4 gennaio 2021 una migrazione in WIND Tre; b. dal 15 gennaio 2021 l’utente è rimasto privo di linea voce e dati e a nulla sono valsi i diversi reclami; c. indipendentemente dai problemi tecnici che WIND Tre può aver riscontrato, le valutazioni in merito all’attivazione della linea andavano fatte a monte della migrazione, in modo da garantire la continuità del servizio; d. a seguito di GU5 richiesto in data 25 marzo 2021, il CORECOM ha emesso un provvedimento temporaneo del 14 aprile 2021; e. in data 26 aprile 2021 l’istante ha rifiutato la proposta di attivazione della linea ADSL che gli era stata offerta per attendere l’installazione della fibra. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per assenza di linea voce e dati nell’ambito della migrazione dal 15 gennaio 2021 al 26 aprile 2021; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 4 gennaio 2021 è pervenuta una richiesta dall’istante, tramite canale teleseller, per l’attivazione di un contratto fisso Infostrada con offerta voce

e ADSL in FIBRA FTTH, con richiesta di migrazione nello scenario WIND Tre recipient – Eolo donating per la numerazione 0331735xxx. In pari data veniva inoltrato l'ordine 1-516647882494 per l'attivazione del contratto richiesto e della numerazione provvisoria LNA, passaggio tecnico necessario per l'attivazione di risorse in FTTH, per poi richiedere la portabilità della numerazione 0331735xxx all'OLO donating Eolo. L'ordine di attivazione 1-516647882494 non si è perfezionato e ha ricevuto un KO tecnico con motivazione "Rinuncia per lavori invasivi. In attesa permessi comunali". Preme evidenziare, a mero titolo difensivo, che WIND Tre acquisisce i servizi in Fibra FTTH dall'operatore Wholesale, pertanto, in caso di assenza o indisponibilità delle risorse non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla stessa, trattandosi di una causa di forza maggiore. Di conseguenza anche la richiesta di portabilità della numerazione 0331735xxx nello scenario WIND Tre recipient – Eolo donating non veniva inoltrata confermando la permanenza dell'utenza oggetto di contenzioso sulla rete e sui sistemi dell'operatore Eolo. In data 23 febbraio 2021, attraverso vari contatti con il customer care, l'istante veniva informato della natura della problematica tecnica generata da cause indipendenti da WIND Tre per cui la risoluzione dello stesso era subordinata al rilascio di autorizzazioni da parte di enti esterni e condominiali. In base al quadro normativo, allo stato in essere, dettato dalla delibera n.449/16/CONS in materia di accesso ai condomini per la realizzazione di reti in fibra ottica, eventuali richieste di risarcimento/indennizzo dovranno essere indirizzate esclusivamente all'operatore Wholesale esentando da ogni responsabilità l'operatore retail (in questo caso WIND Tre). In data 25/03/2021 l'istante ha promosso dinnanzi al CORECOM Lombardia il provvedimento di urgenza n. GU5/408715/2021. In data 29 marzo 2021 WIND Tre, a seguito di verifiche tecniche e preventivo contatto con l'istante, ha fornito il seguente riscontro in merito al KO per l'attivazione del contratto richiesto in FTTH. In pari data lo stesso operatore Eolo ha confermato la persistenza della numerazione 0331735xxx sui propri sistemi. In data 21 aprile 2021, a seguito di ulteriori verifiche tecniche anche con l'operatore Wholesale, che ha confermato la natura del problema infrastrutturale relativo al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi, WIND Tre si è adoperata a effettuare tutte le azioni necessarie e ha proposto all'istante la possibilità di attivare un contratto in accesso VULA FTTC. L'istante è stato contattato dall'assistenza tecnica ma ha rifiutato la proposta. In ragione di quanto suesposto, e come ampiamente dimostrato, destituite di fondamento appaiono le contestazioni dell'istante, relative alla richiesta di indennizzo per mancanza di linea a partire dal 15 gennaio 2021 e mancata attivazione del servizio poiché la numerazione non era migrata sui sistemi WIND Tre ma era in carico all'operatore Eolo. Inoltre, WIND Tre ha assolto ai relativi oneri informativi, informando tempestivamente l'istante in merito all'impossibilità riscontrata nel completamento degli ordini di attivazione; di conseguenza, alcuna responsabilità potrà essere ascritta a Wind Tre, che si è adoperata ad effettuare tutte le azioni tecniche necessarie. Solo in data 17 settembre 2021 l'istante ha accettato la proposta di attivazione del contratto in accesso VULA FTTC con portabilità della numerazione 0331735xxx, per cui con il consenso dell'istante veniva inoltrato ordine di attivazione 1- 539258143162 LNA NGA + NP 0331735xxx. Il contratto veniva attivato in data 20 settembre 2021 con espletamento della portabilità della numerazione 0331735xxx in data 6 ottobre 2021. L'operatore Eolo, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 4 gennaio 2021 l'utente ha richiesto l'attivazione di un contratto per il servizio voce e dati a WIND Tre, con contestuale richiesta di migrazione della numerazione 0331735xxx dal precedente operatore Eolo e conseguente cessazione del contratto con quest'ultimo, che avveniva in data 15 gennaio 2021. Tuttavia, a causa delle problematiche insorte nel corso dell'attivazione del contratto con il nuovo operatore, come affermato dalla stessa WIND Tre nella propria memoria, questa non ha inoltrato alcuna richiesta di migrazione della numerazione 0331735xxx a Eolo, nella cui disponibilità è rimasta quindi la suddetta numerazione, senza che però vi fosse più in essere un contratto con l'utente, cessato per volontà di quest'ultimo. Non si comprende su che basi Eolo sarebbe stato tenuto in ogni caso a garantire l'erogazione dei servizi voce e dati in favore del sig. F., visto e considerato che il contratto precedentemente in essere tra le parti era cessato per volontà dell'utente che, avendo sottoscritto per i medesimi servizi un altro contratto con un nuovo operatore, solo nei confronti di quest'ultimo potrebbe lamentare il mancato adempimento. L'unico onere che residuava in capo a Eolo era il mantenimento della numerazione a disposizione, al fine di consentirne la migrazione una volta che fosse pervenuta idonea richiesta dal nuovo operatore; onere che è stato puntualmente assolto da Eolo, consentendo il corretto espletamento della procedura di migrazione in data 6 ottobre 2021, a seguito dell'inoltro della richiesta da parte di WIND Tre pervenuta a Eolo in data 24 settembre 2021.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Eolo S.p.A. per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento nei confronti di Eolo che non ha dato prova della richiesta di cessazione del contratto

da parte dell'utente. Eolo ha dichiarato che “[i]n data 4 gennaio 2021 l'utente ha richiesto l'attivazione di un contratto per il servizio voce e dati a WIND Tre, con contestuale richiesta di migrazione della numerazione 0331735xxx dal precedente operatore Eolo e conseguente cessazione del contratto con quest'ultimo, che avveniva in data 15 gennaio 2021”. Non vi è alcuna prova agli atti del fascicolo documentale secondo cui parte istante abbia richiesto la cessazione del contratto con Eolo. L'articolo 17, comma 2 della delibera n. 274/07/CONS prevede che: “[i]n caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo anche tramite apposite procedure di sincronizzazione, con l'obiettivo di non recare disservizio al cliente finale”. L'operatore Eolo ha cessato i servizi senza alcuna giustificazione in data 15 gennaio 2021, dopo soli undici giorni dalla sottoscrizione della richiesta di migrazione del 4 gennaio 2021 e in assenza di perfezionamento della migrazione da parte di WIND Tre determinando il disservizio in capo all'utente dell'interruzione dei servizi voce e dati. Allo stesso tempo, preme rilevare come parte istante abbia segnalato per la prima volta il disservizio in data 25 marzo 2021 mediante deposito dell'istanza GU5 nei confronti di entrambi gli operatori al fine di ottenere un provvedimento d'urgenza per la riattivazione dei servizi. In tale sede, WIND Tre, in data 29 marzo 2021, ha rappresentato che la richiesta di migrazione non era andata a buon fine per problemi di rete e di aver aperto una segnalazione presso Open Fiber mentre Eolo, nella medesima data, ha dichiarato che l'istante ha richiesto la cessazione del servizio prima ancora di richiedere la migrazione e che in ogni caso la numerazione era ancora disponibile nei propri sistemi ed era recuperabile previa richiesta di migrazione completa del codice di migrazione. In data 26 aprile 2021, parte istante è stata contattata da WIND Tre che gli ha proposto l'attivazione di un servizio alternativo alla Fibra ma l'istante ha rifiutato la proposta. Tanto premesso, si ritiene che Eolo sia tenuto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per ciascun servizio per il periodo dal 25 marzo 2021, (data della prima segnalazione di disservizio mediante deposito dell'istanza GU5) fino al 26 aprile 2021, data in cui l'istante ha rifiutato l'attivazione del servizio VULA da parte di WIND Tre e sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL per il numero di giorni pari a 31. Infine, la richiesta di dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano reclami inviati agli operatori telefonici.

DETERMINA

- Eolo SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 24/09/2021, 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: euro 372,00 (trecentosettantadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea voce e internet

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