

DETERMINA Fascicolo n. GU14/341912/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PINK FLAMINGO - 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”;

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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza della società PINK FLAMINGO, del 21/10/2020 acquisita con protocollo n. 0433606 del 21/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare di diverse utenze telefoniche fisse e mobili business, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. il sig. Pietro Angelo Fanutza, amministratore e socio unico della società Pink Flamingo ha eseguito la portabilità di un numero privato 3288291543 intestato alla Società Pink Flamingo nel 2017; b. nel 2018 ha richiesto il passaggio inverso ma è stato negato senza un documento ufficiale dalla Tre S.p.A. e ha richiesto chiarimenti ufficiali del diniego tramite PEC in data 9 novembre 2018, senza ottenere risposta; c. successivamente in scadenza di contratto, ha richiesto la portabilità a Fastweb, e WIND Tre ha addebitato una penale di euro 60,00, a fronte di un canone residuo inferiore ai 10,00 euro; d. anche in questo caso ha richiesto chiarimenti via PEC in data 29 agosto 2019, ma non ha ricevuto alcuna risposta ufficiale; e. ha altresì sottoscritto due contratti per una SIM linea voce e dati con giga illimitati n. +39 3516505066 (al costo di euro 20,00 mensili) e una SIM dati con giga illimitati (al costo di euro 5,00); f. nei mesi di luglio e agosto 2020 ha segnalato tramite PEC gravi problemi di connessione dati per l’inadeguatezza della copertura; g. in data 12 dicembre 2020 WIND Tre ha inviato una modifica unilaterale del contratto per presunto sfioramento mensile di giga illimitati della SIM n. +39 3516505066, offrendo una riduzione dei giga da illimitati a 60 giga

con un aumento di prezzo. L'offerta non è stata accettata mantenendo un solo numero della linea dati; h. da quel momento, WIND Tre ha continuato a inviare fatture da 25,00 euro mensili + IVA (contro i 5,00 euro del contratto) senza giustificazione e senza contratto. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la restituzione delle somme non dovute; ii. il ripristino delle condizioni contrattuali; iii. il pagamento dei danni derivanti dal mancato utilizzo delle linee; iv. l'applicazione di una sanzione per aver triplicato i costi dell'offerta riducendo di oltre un terzo i servizi.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche è emerso che in data 20 luglio 2017 è stata attivata su anagrafica Pink Flamingo S.r.l., identificata dal codice cliente n. 18857597, la SIM n. 3288291543 con piano tariffario "My Business Ricaricabile opzione Unlimited Plus Azienda" e offerta "Solo Sim Ricaricabile" scadenza 21 luglio 2019. In data 9 novembre 2018, e mai prima di allora, il cliente ha contestato il mancato passaggio verso altro gestore; da controlli veniva rilevato che la migrazione non si era perfezionata a causa dell'errata indicazione dei dati da parte dell'utente ovvero per Incongruenza ICCID-MSISDN. In risposta al reclamo del 9 novembre 2018, in data 12 novembre 2018 l'utente veniva informato in merito alla necessità di rivolgersi al gestore recipient al fine di inviare una nuova richiesta di attivazione con i dati corretti. Solo in data 28 giugno 2019 la SIM è stata oggetto di port out. Alla successiva contestazione riferita alla fattura n. 1989414968 comprendente il costo per il recesso anticipato del contratto, in data 31 agosto 2019 WIND Tre ha confermato la regolarità del conto telefonico stante la disattivazione avvenuta prima della naturale scadenza del contratto. In merito alla contestazione relativa alla lentezza della connessione dati riferita alle due utenze dati attivate nel mese di maggio 2019, WIND Tre ha confermato l'attivazione delle due SIM nn. 3886969086 e 3515605066 a far data dal 17 maggio 2019 su anagrafica identificata con il codice cliente 559014162. In data 31 luglio 2019, e mai prima di allora, è pervenuta segnalazione per un problema di lentezza e l'istante è risultato irreperibile ai diversi tentativi di contatto. In relazione alla contestazione circa la modifica unilaterale del contratto, WIND Tre ha confermato di aver inviato in data 13 dicembre 2019 una comunicazione volta a preavvisare la modifica delle condizioni economiche relative alla linea mobile n. 3515605066. In data 17 dicembre 2019 è pervenuta richiesta di recesso, WIND Tre ha provveduto dunque a disattivare la SIM n. 3515605066 con contestuale cessazione della promozione "Super Giga Unlimited" sulla SIM n. 3886969086. In data 17 luglio 2020, nelle more del procedimento GU5/305315/2020, veniva riattivata l'utenza n. 3886969086 precedentemente sospesa per morosità. L'attuale posizione debitoria in riferimento all'anagrafica con codice cliente n. 559014162 ammonta a euro 347,38.

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 volta alla restituzione delle somme non dovute non può trovare accoglimento in quanto generica e priva dell'indicazione del quantum da restituire. Dalla descrizione dei fatti non è emerso quale siano gli importi corrisposti indebitamente né risultano allegati le prove dei pagamenti indebiti. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto WIND Tre ha legittimamente rimodulato la propria offerta commerciale, inviando una comunicazione al cliente volta a preannunciare la modifica delle condizioni economiche riconoscendogli la facoltà di recedere senza costi così come previsto dall'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. esula dalle competenze di questa Autorità che ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento, può disporre rimborsi o indennizzi nelle materie devolute alla propria competenza. Ad ogni buon conto, la richiesta può essere valutata come volta al riconoscimento degli indennizzi per la sospensione della linea telefonica n. 3886969086 dal 17 giugno 2020 al 15 luglio 2020, nonostante l'istante avesse richiesto chiarimenti in merito alla fatturazione. La società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 15,00 pro die per il numero di giorni pari a 29. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere oggetto di valutazione in questa sede, in quanto ai sensi dell'articolo 1, comma 1 del Regolamento: "Ai sensi dell'articolo 1, commi 11 e 12, della Legge, è rimessa alla competenza dell'Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi", pertanto, la competenza sanzionatoria esula dall'ambito di applicazione del Regolamento in materia di controversie.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/10/2020, 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 435,00 (quattrocentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa della linea telefonica mobile business.

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