

DETERMINA DIRETTORIALE 22/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/481714/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.M. - Olimontel Srl

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 della società C.M., del 08/12/2021 acquisita con protocollo n. 0477147 del 08/12/2021

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. 085971xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. in data 6 aprile 2021, la linea oggetto di procedimento ha cessato la propria funzionalità; b. è stato contattato l’agente di vendita che precedentemente aveva proposto contratto di ampliamento con il gestore Telecom per l’utenza mobile e un’altra utenza fissa; c. lo stesso venditore ha comunicato che erano in corso delle verifiche ed è stato richiesto di avere la copia contrattuale, ma la copia non è mai pervenuta e, successivamente, l’agente non è stato reperibile; d. nel corso dell’udienza di conciliazione è stato raggiunto un accordo con TIM, mentre il gestore Olimontel non si è presentato e, non ha partecipato, neppure dopo formale richiesta del conciliatore; e. è stata presentata anche istanza GU5 cui il gestore Olimontel non ha dato alcun riscontro; f. dalla documentazione depositata da Olimontel, risulta che il gestore avrebbe prima chiesto al donating di avere la numerazione e, solo successivamente, avrebbe avuto la richiesta di attivazione da parte istante; g. in prima istanza, era stata richiesta la copia contrattuale di cui si attende ancora riscontro; h. dal 6 aprile 2021, parte istante non ha fruizione della numerazione, riceve solo fatturazione su

cassetto fiscale ma senza le fatture per verificare piano e profilo e, non ha nessuna copia contrattuale. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la copia della documentazione contrattuale attestante il contratto con firme oltre che data e referenze di agente commerciale, nonchè del rapporto in essere o precedente tra agente di vendita e gestore; ii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione servizi e numerazione non conforme; iii. lo storno e/o rimborso delle somme fatturate

La società Olimontel, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la procedura prevede la lavorazione della richiesta di portabilità solo successivamente alla validazione della stessa e a seguito della comunicazione del codice di migrazione da parte del cliente attraverso il portale "MyOlimontel". Il servizio è stato richiesto in data 18 marzo 2021 ed è stato pagato in data 19 marzo 2021. Le fatture che il cliente si ritrova nel cassetto fiscale a partire dal mese di marzo 2021 conferiscono prova di quanto descritto. Le fatture riportano la dicitura "anticipo per pagamento ricevuto", in quanto il servizio è fornito con la modalità "pay per use", ovvero pagamento anticipato. Olimontel non ha agenti e non ha fornito mandato a nessuno, il cliente acquista il servizio autonomamente attraverso la piattaforma web del portale Olimontel. Se la richiesta è stata effettuata con il supporto di terzi, ciò è da verificarsi esclusivamente con il cliente. A oggi Olimontel non ha ricevuto richieste di assistenza o supporto diretto da parte del cliente che può interagire con il servizio clienti attraverso i canali messi a disposizione. Il portale della società permette di segnalare anomalie ed essere ricontattati. In questo modo si mantiene traccia delle richieste. In merito alla contestazione, Olimontel ha precisato di aver contattato al numero di telefono 085971xxx la signora C. che ha riferito di non avere evidenza del contratto e di essere stata supportata da terzi per la richiesta del servizio. E' stato comunicato alla signora che è stato attivato il servizio "Numero Voip" mediante richiesta web mediante il portale MyOlimontel. La cliente non ha disconosciuto il servizio

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, occorre precisare che è stata inviata una richiesta istruttoria nei confronti di Olimontel volta ad acquisire la documentazione contrattuale relativa all'attivazione del contratto con migrazione della numerazione 085971xxx da TIM. A seguito di tale richiesta, Olimontel ha fornito i seguenti chiarimenti: "La richiesta è pervenuta sui nostri sistemi in data 18-03-2021. Tale richiesta è stata autenticata con "firma elettronica semplice" da IP: 93.67.23.101 - validata con inserimento documento di identità in corso di validità dell'intestatario, numero documento: CA0788xxx - confermato da pagamento eseguito RCC17xxx del 19-03-2021 - sistema di pagamento utilizzato: VISA, data pagamento: 19/03/2021. Richiesta di migrazione del numero in oggetto eseguita con DAC 6/04/2021 autenticata dal donator Telecom Italia con il codice migrazione fornito dal cliente". Inoltre, ha aggiunto quanto di seguito riportato "dal cliente non sono pervenute segnalazioni di guasti o anomalie sul servizio, il cliente a oggi non risulta aver disconosciuto il servizio. Il servizio attivato in data 6/04/2021 e con richiesta di conciliazione aperta in data 24/11/2021 nonostante oltre sette mesi di servizio attivo, non ci è ancora chiaro cosa è possibile aiutare il cliente. Nel corso della conciliazione, contattando direttamente la numerazione per verifiche, risponde la signora C.M.. In primis con verifica congiunta con il cliente non si evince alcun malfunzionamento e tantomeno anomalie del servizio stesso. La signora ci comunica che non ha evidenza del contratto ed è stata supportata da un terzo per la richiesta del servizio, abbiamo aggiornato il cliente e fornito alcune delucidazioni". La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento e il gestore Olimontel sarà tenuto a produrre la copia della documentazione contrattuale relativa all'attivazione della linea telefonica n. 085971xxx. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto, sebbene non sia stata prodotta la copia del contratto debitamente sottoscritta da parte istante, Olimontel ha confermato che la richiesta è pervenuta tramite il proprio portale in nome e per conto della signora C. che ha indicato gli estremi del proprio documento di riconoscimento nonché della propria carta di credito per attivare il servizio, come risulta sopra descritto. Inoltre, occorre precisare che parte istante non ha reclamato nulla nei confronti del gestore se non con la presentazione dell'istanza di conciliazione del 27 ottobre 2021. Nel caso di specie, trova applicazione quanto previsto dall'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi secondo cui: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. volta allo storno/rimborso delle somme fatturate da Olimontel, in quanto il gestore, a fronte della doglianza della signora, non ha fornito la prova del regolare utilizzo della linea telefonica da parte della stessa. Si ritiene, altresì, che parte istante, resa ormai edotta dell'attivazione della

linea con il gestore Olimontel, debba procedere alla migrazione della linea oppure alla cessazione della stessa, diversamente le fatture emesse successivamente alla notifica del provvedimento saranno di competenza della cliente.

DETERMINA

- Olimontel Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 08/12/2021, è tenuta a stornare oppure rimborsare in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, le fatture emesse per la linea telefonica n. 085971xxx.

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