

DETERMINA DIRETTORIALE 24/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/111469/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SORO - Wind Tre (Very Mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente SORO, del 15/04/2019 acquisita con protocollo N. 0166360 del 15/04/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Parte istante ha effettuato richiesta di attivazione linea fibra da Tiscali S.p.a. (d’ora in poi Tiscali) a Wind Tre S.p.A. (d’ora in poi, Wind). In particolare, nella propria istanza di definizione l’utente rappresenta quanto segue: «In data 25/11/2018 è stata fatta richiesta di attivazione della Fibra 200 in FTTC (migrazione da Tiscali); ad oggi, nonostante i numerosi solleciti e reclami all’155 (vedi ID pratica n. 1149511845 del 14/12/2018, n. 1151255032 del 22/12/2018, n. 1153242123 del 03/01/2019 e QG81ZS del 15/01/2019, QQ88DC del 19/01/2019 e PEC di sollecito/reclamo del 16/01/2019, per citarne alcuni) dai quali non si è mai avuto alcuna risposta con esito o contatto dai tecnici, ma solamente svariate e creative motivazioni sempre diverse ...e rassicurazioni che il problema sarebbe stato risolto entro 3 giorni lavorativi (come confermato dagli sms ricevuti per quasi tutti i reclami e segnalazioni fatti) ad oggi non è stata ancora attivata la fibra 200 in FTTC richiesta in data 25/11/2018 né si è ricevuto il modem, né si è avuta risposta ai su citati reclami/segnalazioni sullo stato di lavorazione della pratica». In base a tali premesse, l’utente ha richiesto nei confronti degli operatori: i. indennizzo per mancata risposta ai reclami; ii. indennizzo per ritardo nell’attivazione de servizio base a pagamento "Internet da casa" (Banda ultra larga) e mancato assolvimento degli oneri informativi circa i motivi del ritardo e i tempi necessari per l’attivazione; iii. indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio base a pagamento "Chiamate" e mancato assolvimento degli oneri informativi circa i motivi del ritardo e i tempi necessari per l’attivazione; iv. indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio accessorio gratuito "Internet da smartphone" - sim dati con 100 giga condivisi e mancato assolvimento degli oneri informativi circa i motivi del ritardo e i tempi necessari per l’attivazione; v. indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio accessorio a pagamento "Modem wi-fi e assistenza" e mancato assolvimento degli oneri informativi circa i motivi del ritardo e i tempi necessari per l’attivazione; vi. recupero spese di procedura.

L’operatore Wind Tre, nelle proprie memorie ha rappresentato che, a seguito della richiesta di migrazione del 25 novembre 2018 relativa alla linea voce e fibra nello scenario OLO Tiscali donating e Wind Tre recipient: «... L’ordine di attivazione della linea 0702342xxx risulterà espletato positivamente in data 27 febbraio 2019 con regolare connessione della linea. Quanto sopra ricostruito veniva confermato dalla convenuta con una nota ex art 5 del Regolamento. Si deposita traffico telefonico generato dalla linea oggetto di controversia a far data

dal 27 febbraio 2019 (all.2)». Pertanto, a seguito del corretto espletamento della procedura di migrazione, il gestore convenuto concludeva per il rigetto nel merito della istanza proposta.

In primis, si rileva che dal corredo istruttorio allegato agli atti appare incontestato che la sig.ra Soro in data 25 novembre 2018 abbia effettuato una richiesta attivazione/migrazione linea voce e dati in tecnologia fibra, compresi nell'offerta Wind denominata "Internet 200 in FTTC", nonché dei servizi accessori a essa collegati. Tuttavia, a seguito della mancata attivazione dei servizi suddetti, l'istante inoltrava numerosi reclami e, in data 1 febbraio 2019, avanzava altresì richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti di Wind Tre e Tiscali per ottenere l'attivazione dei servizi richiesti. In tale sede Tiscali confermava di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione e che l'utente, pertanto, continuava a fruire dei servizi voce e dati da quest'ultima erogati. A seguito della adozione di un provvedimento temporaneo nel quale il CORECOM disponeva per l'Operatore Wind Tre l'obbligo di provvedere a completare la procedura di migrazione e attivare il contratto e i servizi a esso collegati, Wind Tre inviava via e-mail all'istante un nuovo contratto "Internet 100 in FTTC" (allegato), diverso da quello originario. Infine, in data 27/02/2019, il recipient provvedeva all'attivazione della fibra e dei servizi compresi nell'offerta contrattuale. Ciò stante, in ordine alla richiesta sub ii), relativa alla mancata attivazione del servizio fibra associato al contratto inerente all'utenza telefonica oggetto di contestazione, si deve evidenziare che la Carta dei Servizi di Wind prevede che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 70 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto. Quindi, in conformità a tale tempistica contrattuale, a fronte della adesione del 25 novembre 2018, deve ravvisarsi la mancata attivazione del servizio fibra entro il termine prefissato, atteso che la società Wind Tre non ha ultimato la procedura di attivazione nei tempi contrattualmente previsti. Al riguardo, nel corso della presente procedura, detta Società non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi incidenti sul delivery della richiesta di attivazione. Infatti la società, pur comunicando l'imminente attivazione dell'offerta, non ha informato la sig.ra Soro in ordine alle motivazioni tecnico amministrative che impedivano l'attivazione della fibra. Sul punto si deve quindi rilevare che l'operatore medesimo non ha assolto diligentemente agli oneri informativi su di essa gravanti: difatti, la società Wind Tre avrebbe dovuto informare, entro il termine stabilito, l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Infine, deve evidenziarsi che la società stessa produce documentazione dalla quale si rileva che parte istante ha prodotto traffico soltanto a partire dalla data del 27 febbraio 2019, con ciò confermando implicitamente l'assenza dei servizi contrattualmente previsti in data antecedente. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 2, del Regolamento indennizzi. Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che la mancata attivazione del servizio fibra compreso nell'offerta contrattuale è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 25 novembre 2018 al 27 febbraio 2019 (data quest'ultima di attivazione dei servizi previsti da contratto), per il numero complessivo di 94 giorni, detratti 70 giorni previsti da Carta dei Servizi, e così per un totale di 24 giorni. A fronte di tale inadempimento, in accoglimento della richiesta di cui al punto sub i.), deve disporsi in capo all'operatore Wind Tre l'obbligo di corrispondere all'istante un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 del Regolamento indennizzi, nella misura di euro 10,00 pro die, e così per un importo totale di euro 240,00. La richiesta sub iii), relativa al riconoscimento degli indennizzi per mancata attivazione del servizio voce merita accoglimento, stante il fatto che, come confermato da Tiscali, la procedura di migrazione subiva un ritardo imputabile alla condotta del recipient, che ometteva di inoltrare la richiesta di migrazione al donating e, pertanto, il cliente nelle more del nuovo contratto continuava a usufruire dei servizi di Tiscali. Deve quindi disporsi in capo all'operatore Wind Tre l'obbligo di corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 1,50 pro die, e così per un importo totale di euro 36,00. Parimenti accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante al punto sub iv), relativa all'indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio gratuito "Internet da smartphone" - sim dati con 100 giga, computato nella misura di euro 1,00 pro die, in ragione della relativa gratuità prevista dall'offerta, ai sensi dell'art. 4, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, per un periodo complessivo di 24 giorni, e così per un importo di euro 24,00. La richiesta di cui al punto sub v) relativa al riconoscimento di un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio accessorio a pagamento "Modem wi-fi e assistenza" merita accoglimento e per l'effetto deve disporsi l'obbligo di corrispondere, ai sensi dell'art. 4, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, euro 2,50 pro die, per un periodo di 24 giorni, è così per un totale di euro 60,00. La richiesta di cui al punto sub i) non merita invece accoglimento, in quanto l'assenza

di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per malfunzionamento dei servizi, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte. Parimenti, la richiesta di cui al punto sub vi) non merita accoglimento, stante la gratuità della procedura e la mancanza di prove circa le eventuali ulteriori spese sostenute.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/04/2019, è tenuta a Il parziale accoglimento dell'istanza della sig.ra Soro nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere, tramite bonifico, i seguenti importi con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 240 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardo attivazione servizio fibra; ii. euro 36,00 (trentasei/00) a titolo di indennizzo per ritardo nelle procedure di passaggio fra operatori; iii. euro 24,00 (ventiquattro/00) a titolo di indennizzo per ritardo attivazione del servizio accessorio gratuito; iv. euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per ritardo attivazione servizio accessorio a pagamento. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini