

DETERMINA DIRETTORIALE 25/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/91105/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bisacci - Wind Tre

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 Bisacci, del 01/03/2019 acquisita con protocollo N. 0089705 del 01/03/2019

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 dichiarato quanto segue: “E’ stato richiesto il passaggio da Telecom a WIND Tre. Una volta fatto il contratto via telefonica, in data 9 novembre è stato cessato ogni servizio da TIM e non attivato il servizio da WIND Tre. E’ stato spedito il modem ma non poteva essere attivato per mancanza della linea. Nonostante ripetute diffide via PEC e segnalazioni al call center da WIND Tre non perveniva mai alcuna risposta. Conseguentemente veniva avanzata dalla sottoscritta richiesta di risarcimento per il danno da disservizio subito con PEC del 22 novembre (oltre 40 gg. senza servizio di linea telefonica e wifi; impossibilità di utilizzare banche dati e servizi a pagamento per cui necessita la connessione wifi; perdita della numerazione).” Nelle controdeduzioni l’istante ha precisato quanto segue “La sottoscritta ha richiesto in data 14 ottobre 2018 a Wind Tre mediante contratto telefonico la migrazione della linea telefonica Telecom 0733234xxx. In data 9\11\2018, dopo 26 giorni di assoluta inattività da parte dell’operatore recipient, nonostante i ripetuti solleciti e accessi al call center per sollecitare l’attivazione di quanto richiesto, l’istante ha subito la cessazione di ogni servizio telefonico in godimento (linea telefonica e fibra). La mancata attivazione da parte di Wind della linea ha causato un gravissimo disservizio alla sottoscritta che è stata privata di linea telefonica e di collegamento wi-fi non potendo tra l’altro utilizzare i servizi a pagamento (banche dati, pay tv etc). Il grave comportamento omissivo di WindTre è stato fonte anche di grave disagio e preoccupazione per la famiglia in quanto l’abitazione familiare è stata per un lungo periodo priva di collegamento telefonico con i conseguenti rischi dal punto di vista della sicurezza personale e familiare. Nessuna spiegazione ufficiale è mai pervenuta da parte di Wind Tre in violazione della Carta Servizi, delle disposizioni dell’Autorità a tutela del consumatore ed anche dei più elementari principi di correttezza e buona fede nel rapporto contrattuale. A tale proposito, è necessario stigmatizzare la grave difficoltà, se non impossibilità, di accesso ai “servizi” 155 e 159 di Wind; in diversi casi le comunicazioni avviate sono state interrotte senza motivo e senza che il servizio abbia mai avuto la premura di richiamare. Le uniche comunicazioni ricevute da Wind Tre sono state a mezzo di SMS e dimostrano l’assoluta superficialità e carenza di professionalità dimostrate dalla compagnia telefonica: in data 15 ottobre, il giorno dopo la richiesta di migrazione, veniva assicurata l’attivazione dell’offerta entro 20 giorni, mai rispettata. Successivamente, il 27 ottobre, l’istante riceveva un altro SMS che faceva riferimento a un tempo di attesa di 20 giorni. Il modem arriva effettivamente in data 5 novembre ma non può essere attivato se non a seguito di ulteriore e specifica comunicazione sms da parte dell’operatore. In data 10 novembre a seguito di una delle tantissime rimostranze effettuate, viene assicurata una risoluzione del problema in tre giorni. Ancora

il 14 novembre, nonostante i tre giorni garantiti nulla è cambiato. Nessuna comunicazione perviene più alla sottoscritta da quel momento e siamo ormai a 31 giorni dall'attivazione del contratto. A quel punto, dopo una ulteriore attesa di ulteriori 8 giorni, l'istante a mezzo di comunicazione PEC del 22 novembre 2018 recede formalmente dalla proposta contrattuale a causa del totale e grave inadempimento del gestore chiedendo il codice di migrazione e le modalità per la restituzione del modem ricevuto. Nessuna risposta da parte di Wind Tre alla PEC del 22 novembre. Dopo ulteriori 20 giorni di attesa, l'istante provvedeva ad attivare un nuovo contratto telefonico con altro operatore e doveva registrare, con gravissimo disappunto, la perdita della propria numerazione storica detenuta dal luglio del 1991. Nessuna rilevanza riveste l'allegazione di attività poste in essere da Wind Tre dopo la medesima data del 22 novembre a seguito della comunicazione PEC di recesso dal contratto per inadempimento mai riscontrata né opposta. Controparte stessa, infatti, asserisce di aver chiuso la pratica di disservizio aperta a seguito del reclamo dell'istante (n. pratica 1140719353 del 10 novembre non 11 come erroneamente detto in memoria) in data 5 dicembre e cioè ben 14 gg. dopo la comunicazione del 22 novembre e a ben 25 giorni dall'apertura del reclamo a fronte dei 3 previsti. Peraltro il tutto, e questo accresce la insensatezza di quanto oggi sostenuto da controparte, senza comunicare alcunchè in merito all'istante che a tutt'oggi non ha ancora mai ricevuto il famoso SMS che dovrebbe segnalare la funzionalità del servizio e quindi l'attivabilità del decoder inviato. In questa situazione, al limite dell'assurdo, nella quale il gestore telefonico asserisce unilateralmente (solo oggi ma mai lo ha fatto al momento del contendere) di aver risolto il disservizio denunciato dall'istante e di aver attivato la linea in data successiva alla comunicazione di quest'ultimo di recesso dalla proposta contrattuale per grave inadempimento e per di più senza aver mai comunicato alcunchè, il gestore stesso pretende di sostenere l'attuale regolarità del funzionamento della linea e quindi la sua esistenza e quindi, in assenza peraltro di ulteriori reclami da parte dell'istante, l'infondatezza delle sue richieste. Non soltanto l'istante avrebbe dovuto immaginare da sé che in data 5 dicembre (14 gg dopo il recesso) il problema fosse stato "magicamente" risolto ma è pure "colpevole" o concorre nella colpa per non aver segnalato successivamente ulteriori disservizi su una linea di cui non conosceva l'esistenza e che anzi, suo malgrado e obtorto collo, si apprestava in stato di necessità a richiedere ex novo ad altro operatore". In base a tali premesse, parte istante ha richiesto la liquidazione di un indennizzo di euro 1.500,00.

WIND Tre SpA, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: "Con l'avvio della presente procedura l'istante intende contestare una mancata attivazione dell'utenza fissa n. 0733234xxx a seguito di migrazione nello scenario Wind Tre recipient e Telecom donating e una perdita della numerazione. Al riguardo occorre precisare quanto segue: in data 27/10/18 risulta presente ordine di migrazione nello scenario Wind recipient – Telecom donating con data DAC 4.12.2018. In data 11.11.2018, a seguito di contatto dell'istante, per lamentare una assenza di portante, si procedeva ad aprire una pratica di guasto che veniva chiusa in data 5.12.2018 mediante riallineamento dei parametri a seguito di conferma data DAC del 4.12.2018. Frattanto, in data 31.12.2018, l'istante depositava istanza di primo grado e questo in pendenza dei tempi di attivazione del contratto che risultano essere 90 giorni dalla relativa sottoscrizione. Nessun ulteriore reclamo risulta pervenuto successivamente e ad oggi l'utenza risulta correttamente attiva a sistema e, pertanto, occorre considerare inammissibile la richiesta avanzata da parte istante di indennizzo per perdita della numerazione. Per quanto sopra descritto e documentato, è evidente che alcuna responsabilità può ravvisarsi in capo a Wind Tre per quanto occorso. In riferimento al ritardo migrazione dell'utenza, si ribadisce che l'attivazione è regolarmente avvenuta entro la tempistica contrattualmente prevista ed alla data DAC stabilita. La Delibera n. 274/07/CONS, che introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi, è previsto che l'OLO donating è tenuto alla configurazione su propria rete, proprio al fine di evitare eventuali disservizi all'utente, sino alla data DAC comunicata dal gestore recipient. Difatti, il guasto segnalato dall'istante in data 11.11.2018 risulta chiuso e verificato in data 5.12.2018, ovvero alla data DAC di configurazione dell'utenza sui sistemi Wind Tre, pertanto, per tale periodo Wind Tre non è responsabile non essendo ancora proprietaria dell'utenza, migrata in Wind Tre in data 4.12.2018. In relazione al disservizio tecnico, non risulta pervenuta alla scrivente, successivamente al deposito dell'istanza di primo grado, alcun reclamo. (...). WIND Tre, avendo proceduto alla corretta migrazione dell'utenza alla data DAC prevista del 4.12.2018 ed entro i 90 giorni previsti da condizioni contrattuali, non può rispondere di eventuali disservizi antecedenti a tale data, (vd. altresì la prima fattura emessa n°W1901257049 con periodo 4/12/2018 - 21/12/2018). Wind Tre conferma che l'utenza n. 0733234xxx è ad oggi regolarmente attiva sui sistemi Wind Tre, pertanto, se la cliente non è interessata a mantenere il contratto attivo potrà migrare la suddetta utenza o richiederne la disattivazione con perdita della numerazione".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. L'istante ha richiesto, in data 14 ottobre 2018, l'attivazione di un contratto con Wind Tre con contestuale migrazione da TIM e aveva ricevuto rassicurazioni tramite SMS circa una tempistica di venti giorni per l'attivazione della linea telefonica con il nuovo operatore. Nonostante diverse segnalazioni, la linea telefonica non veniva migrata, ma addirittura in data 9 novembre 2018 subiva un'interruzione totale, motivo per cui l'istante in data 22 novembre 2018 richiedeva formale recesso dal contratto e procedeva ad attivare una nuova linea telefonica con un altro operatore. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta di liquidazione dell'indennizzo possa trovare accoglimento nei termini che seguono: atteso che l'istante, in data 22 novembre 2018, ha richiesto il recesso dal contratto sottoscritto con Wind Tre e che, a quanto dichiarato dall'operatore, la numerazione dedotta in controversia era regolarmente utilizzata dall'utente, di riconoscere l'indennizzo per l'interruzione dei servizi per il periodo 9 -22 novembre 2018, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 14. Si ritiene equo, inoltre, riconoscere il rimborso forfettario di euro 100,00 per spese di procedura.

DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 01/03/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 168,00 (centosessantotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi.

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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno