

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/259321/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MICALE - 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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente MICALE, del 20/03/2020 acquisita con protocollo N. 0125391 del 20/03/2020

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:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0941957xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: ### a. l’istante, in data 12 giugno 2018, ha richiesto la migrazione della linea telefonica (voce e ADSL) da WIND Tre a TIM, a causa del malfunzionamento del servizio internet; b. l’istante è riuscito a migrare in TIM soltanto il servizio voce, nonostante fosse stato richiesto il passaggio con un unico contratto (voce e ADSL) e fosse stato fornito sia il codice migrazione della parte relativa alla voce che il codice di migrazione ADSL; c. in data 9 ottobre 2018, stante la difficoltà di migrare il servizio ADSL in TIM; l’istante, come suggerito dagli operatori del servizio clienti 159, ha richiesto a WIND Tre la disdetta della linea, sebbene non necessaria avendo richiesto la migrazione in TIM; d. WIND Tre ha continuato a fatturare a fronte di servizi non erogati e tramite una società di recupero crediti (Mb Credit Solution) ha richiesto il pagamento delle bollette fino al 21 febbraio 2019 con i relativi interessi moratori; e. in seguito, in data 19 novembre 2018, l’istante ha inviato un reclamo tramite PEC a WIND Tre volto a contestare le fatture emesse successivamente alla data del passaggio in TIM, richiedendo l’annullamento delle stesse, in quanto dal 1° agosto 2018 risulta cliente TIM per la componente voce, come risulta dalla fattura allegata all’istanza; f. nonostante la richiesta di migrazione da WIND Tre a TIM, l’istante è rimasto privo della connessione internet e si riserva di agire anche nei confronti di TIM non appena la procedura di migrazione sarà completata. g. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per i disservizi nella procedura di passaggio tra operatori in quanto ii. la liquidazione dell’indennizzo per malfunzionamento del servizio internet; iii. il rimborso per la parte ADSL delle bollette pagate dal 1° agosto 2018 al 21 febbraio 2019, in particolare euro 20,00 per la bolletta n. 1815075858 (dal 01/08/18 a 21/08/18) più euro 40,00 per la bolletta n. 1818542495 (dal 22/08/18 a 21/10/18) più euro 40,00 per la bolletta n. 1900676607 (dal 22/10/18 al 21/12/18) più euro 86,00 per la bolletta n. 1904885820 (dal 22/12/18 al 21/02/19) riscossa tramite la società recupero crediti "Mb Credit Solution", per un totale di bollette ingiustamente pagate pari a euro 186,00; iv. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta, in base al punto 3.3 della Carta Servizi WIND Tre 2019, considerando eventuali 20 giorni di tempo successivi alla disdetta scritta del 9 ottobre 2018 e fino al 21 febbraio 2019 per un totale di giorni 115, secondo il parametro pari a 7,50 euro pro die.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 13 giugno 2018 è pervenuta per la linea n. 0941957xxx notifica di migrazione nello scenario WIND Tre donating – TIM recipient con data time out fase 2 prevista per il 19 giugno 2018. Non si completava la fase 3. Il successivo 17 luglio 2018 è pervenuta una nuova notifica di migrazione WIND Tre donating – TIM recipient con data time out fase 2 del 23 luglio 2018, come risulta dalle schermate depositate unitamente alla memoria. In data 9 ottobre 2018, a seguito di segnalazione di parte istante con cui veniva richiesta la cessazione linea con rientro in Telecom, WIND Tre ha accertato che per la linea 0941957xxx, in accesso WLR, con assegnazione di due diversi codici di migrazione, TIM aveva richiesto la migrazione della sola componente voce con il relativo codice di migrazione n. ISL0941957389xxx B e non anche della componente ADSL, nonostante la corretta richiesta dell'utente all'operatore. Risultava, quindi, che la fonia fosse disattivata dal 29 luglio 2018 mentre l'ADSL risultava ancora attivo, per cui WIND Tre ha inoltrato ticket a Telecom. In data 18 dicembre 2018, è pervenuto riscontro da Telecom che ha confermato la migrazione per la sola componente voce e non anche per l'ADSL, nonostante l'utente avesse richiesto la migrazione per entrambe le componenti, come risulta anche dalle schermate. L'operatore TIM non aveva dato seguito alla migrazione della componente dati, motivo per cui l'ADSL era rimasto attivo con WIND Tre. Per puro disallineamento sistemico i canoni della componente fonia avevano continuato a fatturare per cui WIND Tre ha provveduto allo storno del canone voce dal 31 luglio 2018 nella misura pari al 50% del canone fatturato e del canone voce + ADSL dal 9 ottobre 2018, in considerazione della disdetta ricevuta tramite PEC e veniva fornito riscontro scritto al cliente. Con riferimento alla mancata migrazione del servizio ADSL, alcuna responsabilità può essere imputata a WIND Tre, che in qualità di operatore donating, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a proprio carico dalla delibera n. 274/07/CONS, in materia migrazione. Nel caso di specie, TIM non ha processato la richiesta di migrazione della componente ADSL, motivo per cui WIND Tre ha assicurato la regolarità e la continuità del servizio fino alla richiesta di cessazione della componente dati. In merito alla richiesta di parte istante di storno di eventuali fatture, WIND Tre, nelle more del procedimento, ha già stornato eventuali conti telefonici relativi alla componente voce emessi dopo la migrazione e i canoni dell'ADSL successi alla richiesta di cessazione. Le relative note di credito sono state depositate dalla stessa parte istante. Con riferimento, infine, alla richiesta di indennizzo per eventuale malf funzionamento della linea prima e durante la migrazione, WIND Tre ha dichiarato che i reclami sono tutti successivi alla migrazione, motivo per cui risultano esclusi gli indennizzi, così come previsto dall'art 14 comma 4 del Regolamento sugli indennizzi.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. In via preliminare occorre precisare che l'istante ha presentato un'istanza di conciliazione nei confronti di TIM con il quale ha raggiunto un accordo economico. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta della parte istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto il ritardo nella procedura di migrazione del servizio ADSL non può essere imputato a WIND Tre non avendo ricevuto alcuna richiesta di migrazione della componente ADSL da parte di TIM. Ne consegue, pertanto, che alcuna responsabilità potrà essere attribuita a WIND Tre per il ritardo nella gestione della procedura di migrazione, in mancanza di idonea richiesta da parte dell'operatore recipient TIM. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti mancano reclami volti a segnalare il disservizio onde esigere una risoluzione del disservizio da parte del gestore. Risultano allegati due reclami del 6 e 19 novembre 2018 volti a contestare la fatturazione emessa da WIND Tre a seguito della richiesta di migrazione della linea in TIM, ma non vi è alcun reclamo volto a richiedere la risoluzione del disservizio relativo alla linea ADSL da parte del gestore. Trova applicazione quanto previsto dall'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi. La richiesta della parte istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in quanto WIND Tre non ha depositato la documentazione di dettaglio del traffico ADSL, unica prova del regolare funzionamento del servizio ADSL che avrebbe giustificato il pagamento delle fatture da parte del cliente. Ne consegue, quindi, che la richiesta volta al rimborso dell'importo di euro 186,00 relativa alla componente ADSL deve trovare accoglimento. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta in quanto l'articolo 3.3 della Carta Servizi WIND Tre, richiamato dalla parte istante, si riferisce alle fattispecie di ritardo nell'attivazione dei servizi o di sospensione/cessazione amministrativa dell'utenza, situazioni ben diverse da quella oggetto di contestazione. Inoltre, come confermato in numerose pronunce dell'Autorità, la mancata lavorazione della disdetta non ha determinato alcuna fattispecie indennizzabile ai sensi del Regolamento sugli indennizzi. Il disagio subito dall'istante è rappresentato dalla fatturazione proseguita dopo la disdetta che è stata stornata mediante emissione di note di credito da parte di WIND Tre nelle more della definizione del procedimento.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/03/2020, 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 186,00 (centottantasei/00) a titolo di rimborso delle fatture corrisposte.

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

MARIO STADERINI
AGCOM