

DETERMINA DIRETTORIALE 32/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/153679/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fiore - 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 Fiore Francesco, del 23/07/2019 acquisita con protocollo N. 0324833 del 23/07/2019

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:

L’utente Fiore, titolare dell’utenza telefonica n. 0371226xxx nella propria istanza ha dichiarato quanto segue: a. l’utente, cliente WIND Tre, ha richiesto la migrazione dell’utenza a TIM con contestuale voltura a nome della madre Anna Iacovone, attivando con TIM un contratto solo per la linea voce mantenendo lo stesso numero; b. in data 22/12/2017 è stato informato che la linea era migrata, ma proprio da quel giorno la linea è risultata interrotta e la migrazione non è mai avvenuta; c. ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche per il disservizio subito e anche per le fatture emesse da WIND Tre per un servizio ormai inesistente; d. in data 8 marzo 2018 ha esercitato il recesso dalla proposta sottoscritta con WIND Tre in quanto dopo due mesi il problema non era stato risolto e le fatture continuavano ad essere emesse fino alla cessazione dell’utenza avvenuta in data 20 marzo 2018; e. al momento, sta ricevendo telefonate dal recupero crediti per fatture insolute per il periodo in cui il servizio non era presente. In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue: i. la liquidazione dell’indennizzo per sospensione della linea in fase di migrazione; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. il rimborso delle fatture pagate; iv. lo storno delle fatture insolute; v. il rimborso delle spese di procedura.

La società WIND Tre, nella propria memoria e nel corso della discussione, ha dichiarato che la richiesta di migrazione della componente voce dell’utenza telefonica n. 0371226xxx è stata espletata in data 22 dicembre 2017. In data 13 marzo 2018, l’istante ha inviato la richiesta di recesso dal contratto che è stata gestita in data 20 marzo 2018. Dall’invio della disdetta, non sono stati presentati reclami. WIND Tre ha precisato di aver gestito la migrazione della sola componente voce come da richiesta pervenuta nei propri sistemi e di aver continuato a erogare e a fatturare il servizio ADSL fino alla disdetta del contratto avvenuta in data 20 marzo 2018. Nel caso di specie WIND Tre donating, ha ricevuto, in prima istanza solo una richiesta di

migrazione della componente voce, e solo dopo circa tre mesi il cliente ha inoltrato richiesta di cessazione della componente dati, risulta evidente che WIND Tre non può rispondere di eventuali KO di competenza del recipient. Le motivazioni specifiche sulla mancata migrazione vengono notificate solo al recipient, in questo caso Telecom, che può e deve garantire il servizio al cliente se possibile (avendo, il donating, l'onere solo di riconfigurare la linea su rete WIND Tre se il recipient non attiva la stessa su propri sistemi), come, nel caso di specie è stato fatto per il servizio dati. Con riferimento al contributo di cessazione, contestato dalla parte istante, WIND Tre ha dichiarato che lo stesso è stato correttamente fatturato come da Condizioni di contratto. L'istante presenta un insoluto pari a euro 161,53.

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 l'istanza è stata discussa congiuntamente al procedimento GU14/153700/2019 Iacovone /TIM S.p.A. in quanto avente ad oggetto la medesima problematica. Nel merito, è stato accertato che la componente voce della linea telefonica n. 0371226xxx è stata migrata in TIM in data 22 dicembre 2017, per cui risulta evidente che ogni eventuale disservizio relativo alla fonia successivo a tale data non potrà essere imputato alla WIND Tre. La linea ADSL invece continuava a essere servita e fatturata da WIND Tre fino alla disdetta del contratto avvenuta in data 20 marzo 2018. WIND Tre, a fronte delle numerose segnalazioni telefoniche effettuate dalla parte istante, non ha prodotto il dettaglio del traffico relativo alla componente ADSL, unico elemento che avrebbe potuto dimostrare la corretta erogazione del servizio. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. possa trovare accoglimento e la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del Regolamento indennizzi per l'interruzione del servizio ADSL, secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il numero di giorni pari a 25 calcolati dalla prima segnalazione del 23 febbraio 2018 al 20 marzo 2018, data in cui è stata gestita la disdetta del contratto. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti risultano solo segnalazioni telefoniche volte a segnalare il disservizio a partire dal 23 febbraio 2018, che risulta già indennizzato secondo quanto previsto dall'articolo 6 del Regolamento indennizzi. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano reclami volti a segnalare il disservizio e la prima segnalazione telefonica è del 23 febbraio 2018, mentre le fatture corrisposte riguardano periodi antecedenti la data della prima segnalazione telefonica, pertanto, le fatture risultano correttamente emesse da WIND Tre e non possono essere oggetto di rimborso. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare parziale accoglimento relativamente alla fattura

n. W1807255582, fatti salvi i costi di cessazione, pari a euro 65,00, che risultano dovuti in quanto rientrano tra i costi giustificati dall'operatore e resi noti all'Autorità. Diversamente, non può essere oggetto di storno la fattura n. W1804587840 di euro 61,66, relativa al periodo 2 gennaio- 21 febbraio 2018, in quanto riguarda un periodo antecedente la data della prima segnalazione telefonica. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/07/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare parzialmente la fattura n. W1807255582, ad eccezione dei costi di cessazione, pari a euro 65,00, che risultano dovuti dalla parte istante. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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