

DETERMINA DIRETTORIALE 37/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/164356/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Avv. Messina - 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 della società Avv. Messina, del 22/08/2019 acquisita con protocollo N. 0360355 del 22/08/2019

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, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue: a. l’utente veniva contattato telefonicamente dal personale commerciale dell’operatore telefonico WIND Tre. il quale formulava la proposta di un’offerta commerciale promozionale finalizzata al passaggio della propria numerazione telefonica/utenza affari n. 0934993xxx tramite la number portability; b. in data 12 gennaio 2018, l’utente sottoscriveva la proposta contrattuale promozionale “Office One ADSL”, avente ad oggetto un abbonamento composto dai seguenti servizi (in promo fino al 14/01/2018): - servizio fonia (illimitato verso fisso e mobile); - servizio internet (illimitato); - linea aggiuntiva (gratuita); c. nelle more di quella che risulterà poi una prolungata vana attesa, senza alcun esito, l’utente contattava per le vie brevi, nella seconda metà del mese di febbraio e a marzo 2018, il personale preposto dell’operatore WIND Tre il quale rassicurava circa il completamento delle operazioni tecniche finalizzate alla fruizione dei detti servizi, che invece continuavano a essere erogati dall’operatore donating Fastweb. In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue: i. la liquidazione dell’indennizzo per l’omessa portabilità dell’utenza affari. Gli importi, calcolati per i singoli servizi, sono determinati per ogni giorno di ritardo maturato, come raddoppiato in quanto trattasi di utenza di tipo “affari”, per il periodo di riferimento -avendone decurtato i primi 30 gg. dalla stipula contrattuale del 12 gennaio 2018- a partire dal 12 febbraio al 13 luglio 2018; ii. la liquidazione dell’indennizzo per i disservizi legati al mancato rispetto degli oneri informativi per i singoli Servizi, raddoppiato in quanto trattasi di utenza di tipo “affari”, per il periodo di riferimento -avendone decurtato i primi 30 gg. dalla stipula contrattuale del 12 gennaio 2018- a partire dal 12 febbraio al 13 luglio 2018; iii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato di non aver mai ricevuto alcuna richiesta di attivazione della linea n. 0934993xxx. Inoltre, WIND Tre ha evidenziato che dal 12/01/2018 (data in cui avrebbe sottoscritto il contratto) al 21/06/2018, l’istante non ha mai sollecitato l’attivazione. Solo nel mese di giugno 2018, l’istante ha richiesto liquidazione dell’indennizzo per omessa portabilità ricevendo una risposta di rigetto per mancata ricezione di un ordine di attivazione. La proposta di contratto in possesso della parte istante non è presente sui sistemi WIND, inoltre, il suddetto contratto risulta privo di qualsivoglia riferimento ad agenzie WIND Tre. I contratti stipulati da agenzie WIND Tre contengono sempre informazioni riguardanti

l'agenzia, mentre nel caso di specie alcuna specifica risulta riportata sul presunto contratto WIND. L'istante ha allegato in atti un'email avente ad oggetto "Invio proposta Wind", ma non si riscontra sui sistemi Wind Tre l'e-mail in questione; oltretutto, la comunicazione risulta inviata da un account che non appartiene alla WIND Tre. WIND Tre ha rilevato che le richieste di indennizzo non possono trovare accoglimento atteso il comportamento inerte della parte istante che non ha mai sollecitato l'attivazione dei servizi né ha richiesto informazioni circa il completamento della procedura di portabilità, denotando una carenza di interesse concreto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La controversia verte sulla mancata portabilità dell'utenza telefonica

n. 0934993xxx da parte di WIND Tre che ha dichiarato di non aver mai ricevuto alcuna proposta di contratto e ha contestato la copia della PdA allegata dalla parte istante, precisando che non risulta il riferimento di alcuna agenzia. Nel caso di specie, assume rilievo il comportamento dell'utente che ha dimostrato di aver intrattenuto una trattativa con un agente che operava in nome e per conto di WIND Tre, motivo per cui la proposta di contratto sottoscritta dall'istante deve essere considerata valida. Inoltre, l'istante ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche nel corso delle quali veniva rassicurato sulla veloce conclusione della procedura di passaggio. Non può essere accolta l'eccezione di WIND Tre in merito al comportamento inerte della parte istante, in quanto nei mesi di febbraio e marzo 2018 ha effettuato delle segnalazioni telefoniche. Tanto premesso la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve trovare accoglimento e la società Wind Tre sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per omessa portabilità dell'utenza telefonica ai sensi degli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi secondo il parametro pari a 3,00 euro pro die per il numero di giorni pari a 129, calcolati dal 12 febbraio 2018 (alla proposta di contratto del 12 gennaio 2018 occorre aggiungere 30 giorni per la gestione trattandosi di migrazione e non di attivazione di una nuova linea) fino al 21 giugno 2018 (data in cui l'istante ha chiesto la risoluzione per inadempimento). Si ritiene di riconoscere l'indennizzo in misura unitaria e non per ogni singolo servizio, in considerazione del fatto che si controverte della mancata migrazione dell'utenza telefonica e conseguentemente dei singoli servizi legati all'utenza stessa senza che alcun disagio concreto abbia ricevuto l'istante che ha continuato a usufruire dei servizi erogati dal precedente gestore. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto risulta assorbita dalla richiesta di indennizzo per omessa portabilità e di conseguenza per omessa informativa all'utente sulla tempistica necessaria per la conclusione della procedura. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami in quanto gli unici reclami risalgono al mese di giugno e agosto 2018. Gli stessi risultano riscontrati da Wind Tre e in ogni caso risultano unicamente volti alla liquidazione di indennizzi per omessa portabilità, motivo per cui un eventuale accoglimento della richiesta rappresenterebbe una duplicazione di indennizzi non prevista dal Regolamento.

DETERMINA

- Wind Tre, in parziale accoglimento dell'istanza del 22/08/2019, è tenuta a entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità indicate in istanza, a corrispondere in favore dell'istante, tramite bonifico, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 387,00 (trecentottantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità dell'utenza telefonica business. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

