

DETERMINA DIRETTORIALE 38/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/348020/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Morellini - Wind
Tre (Very Mobile), Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)**

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 Morellini, del 03/11/2020 acquisita con protocollo n. 0455551 del 03/11/2020

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. 0323557xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. in data 28 novembre 2018 ha sottoscritto un contratto con WIND Tre per l’attivazione della linea voce e ADSL e solo in data 11 gennaio 2019 veniva attivato il servizio con codice cliente 438605778; b. in data 14 febbraio 2020 ha inoltrato reclamo a mezzo fax a WIND Tre in quanto il servizio voce e ADSL veniva cessato senza motivazione alcuna; c. in data 21 gennaio 2020 il contratto con WIND Tre, codice cliente 544211654 veniva sospeso senza nessuna motivazione; d. in data 3 marzo 2020 veniva inoltrato ulteriore reclamo a mezzo PEC. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per la ritardata attivazione; ii. la liquidazione dell’indennizzo per cessazione dell’utenza senza preavviso; iii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L’operatore Tiscali Italia, nella propria memoria, ha dichiarato che il sig. Morellini era titolare, di un servizio Tiscali denominato “Tutto Incluso” sulla numerazione 0323557xxx. In data 18 dicembre 2018 il cliente ha contattato l’assistenza e ha comunicato di essere migrato ad altro OLO. In tale occasione veniva comunicato che dai sistemi il servizio non risultava migrato. In data 24 dicembre 2018, quindi successivamente al contatto telefonico del cliente, WIND Tre ha inviato richiesta di migrazione sia per la componente dati (006) che voce (005). Tiscali notificava esito OK alla fase 2 con il rilascio del codice sessione TIS24/12/2018WIN850939 e in data 11 gennaio 2019 la fase 3 veniva espletata. Dalle verifiche svolte su CRM Telecom entrambe le componenti voce e dati risultano cessate con decorrenza 11 gennaio 2019, quindi, per effetto della migrazione precedentemente avviata da WIND Tre. In data 21 settembre 2020 veniva riscontrato il reclamo che confermava l’emissione della fattura di chiusura del 2 settembre 2019 e la fattura del 2 novembre 2019 che includeva la penale per mancata restituzione del modem. L’operatore WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che in data 28 novembre 2018 veniva inoltrato l’ordine n. 1448465111592 di migrazione dell’utenza n. 0323557xxx nello scenario WIND Tre recipient - Tiscali donating che risultava annullato in data 24 dicembre 2018 con la causale “ripensamento cliente”. In data 17 dicembre 2018 il cliente veniva informato che l’attivazione avrebbe subito un ritardo. In data 24 dicembre 2018 veniva inviato nuovamente l’ordine n. 1-451592360066 di migrazione dell’utenza n. 0323557xxx nello scenario WIND Tre recipient - Tiscali donating che si completava in data 11 gennaio 2019. Mai nessun reclamo scritto è pervenuto in merito all’asserito ritardo occorso nella

migrazione dell'utenza, se non a marzo 2020 (ossia a distanza di un anno e due mesi dall'attivazione), né risulta instaurata una procedura d'urgenza GU5; l'invio di un reclamo scritto avrebbe senz'altro permesso a WIND Tre di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso. Preme sottolineare che il disposto dell'art. 14, comma 4, del Regolamento prevede che "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". WIND Tre ha dichiarato di aver inviato diversi solleciti di pagamento in quanto risultavano presenti degli insoluti che hanno determinato la sospensione dei servizi. Il 21 ottobre 2019 (data in cui il servizio veniva sospeso) il cliente era in ritardo per il pagamento della fattura n. W191228138 con scadenza 4 settembre 2019, ed era, altresì, in ritardo per il pagamento della fattura n. W1908995948 con scadenza 5 luglio 2019. L'utenza veniva riattivata in data 24 ottobre 2019. In data 10 dicembre 2019 veniva inviato un nuovo ordine di sospensione con riattivazione in data 11 dicembre 2019, in quanto risultano insolute alcune fatture che poi sono state saldate sempre in ritardo. Dall'analisi dei pagamenti effettuati nel tempo, risulta che le fatture venivano saldate sistematicamente in ritardo. I mancati pagamenti hanno comportato la sospensione dell'utenza, preventivamente comunicata al cliente, intervenuta a causa della presenza di insoluti; sia l'amministrazione che il servizio clienti hanno comunicato la situazione contabile e la necessità di effettuare il pagamento della fattura insoluta, cosa che ad oggi non è ancora avvenuta. In data 3 marzo 2020 è pervenuto un reclamo dal legale del cliente con il quale ha reclamato il passaggio verso la fatturazione mensile, sostenendo di non essere stato avvisato. Da verifiche risultava che il cliente ha ricevuto regolare comunicazione circa la variazione sul sistema di fatturazione nella fattura n. W1920243603 emessa il 1° dicembre 2019; veniva inviato riscontro in data 6 marzo 2020. Non risultano pervenute richieste di migrazione verso altri gestori e che ad oggi l'utenza è perfettamente attiva, pertanto, è destituita di fondamento la richiesta di indennizzo per cessazione dell'utenza n. 0323557xxx che dovrà, quindi, essere dichiarata inammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Dalla documentazione acquisita, si rileva che dalla data di sottoscrizione del contratto del 28 novembre 2018 volto alla migrazione dell'utenza n. 0323557xxx da Tiscali Italia a WIND Tre, la stessa si è completata in data 11 gennaio 2019. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta di cui al punto i. volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione della linea può essere valutata come ritardo nella procedura di migrazione dell'utenza n. 0323557xxx da Tiscali Italia a WIND Tre. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 28 dicembre 2018 (dal contratto del 28 novembre 2018 occorre considerare una tempistica di 30 giorni per la procedura di migrazione) fino all'11 gennaio 2019 per il numero di giorni pari a 15. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento per i seguenti motivi. La sospensione della linea telefonica è stata disposta, previo invio dei solleciti di pagamento e preavvisi di sospensione, in quanto la parte istante non aveva saldato le fatture entro le scadenze previste. Il reclamo del 3 marzo 2020 con cui l'utente ha segnalato la sospensione della linea a partire dal 20 gennaio 2020 risulta tardivo in quanto successivo alla riattivazione della linea che in ogni caso era stata sospesa legittimamente. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto WIND Tre ha riscontrato il reclamo del 3 marzo 2020 tramite PEC inviata al legale dell'istante. Agli atti non risultano reclami inviati nei confronti di Tiscali Italia.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/11/2020, 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 22.50 (ventidue/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione.

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