

DETERMINA DIRETTORIALE 39/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/111318/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Settembrini - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), 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 Settembrini, del 15/04/2019 acquisita con protocollo N. 0165617 del 15/04/2019;

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’istante, nella propria istanza, ha dichiarato quanto segue: a. l’utente, cliente Vodafone, titolare dell’utenza telefonica n. 068860xxx, dal 10 aprile 2018 fino alla fine del mese di luglio 2018, ha subito l’interruzione dei servizi senza motivazione; b. a nulla sono valsi i solleciti e le richieste di intervento per il ripristino, motivo per cui l’utente ha richiesto, in data 20 aprile 2018, la migrazione in WIND Tre, ma anche in questo caso, la linea è rimasta disattivata per parecchio tempo; c. a seguito di provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM, la linea è stata ripristinata il 21 giugno 2018; d. nella memoria difensiva, parte istante ha precisato che il provvedimento del CORECOM del mese di giugno 2018 non è stato ottemperato dai due operatori e che la linea è stata riattivata solo in data 31 luglio 2018. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione dell’indennizzo per i disservizi subiti; ii. il risarcimento dei danni subiti.

La società WIND Tre, nella propria memoria, con riferimento al disservizio subito dall’istante, ha dichiarato che la numerazione 068860xxx, per effetto della migrazione avvenuta, è attiva sulla propria rete da agosto 2018, ed è regolarmente utilizzata dalla signora Settembrini. La richiesta di migrazione è stata presentata da WIND Tre all’operatore Vodafone Italia. L’operatore recipient (nel caso di specie, WIND Tre) trasmette all’operatore donating (nella fattispecie, Vodafone) gli ordini di lavorazione recanti i dati necessari e sufficienti per una corretta procedura di migrazione. In data 20/04/2018 e reitero del 25/06/2018, veniva inserito ordine di attivazione contratto mediante processo di migrazione dell’utenza n. 068860xxx nello scenario OLO WIND Tre recipient – OLO donating Vodafone Italia TeleTu. Per entrambi gli ordini sarebbe risalito, rispettivamente in data 30/04/2018 e 10/07/2018, KO per le seguenti motivazioni: “Cliente in cessazione o cessato” – “Codice di migrazione errato” In data 11/07/2018, veniva inserito, da canale Call Center, ordine di attivazione contratto codice n. 1432477504918, mediante processo di migrazione in NP dell’utenza n. 068860xxx nello scenario OLO WIND Tre recipient – OLO donating Vodafone Italia TeleTu. Per tale ordine verrà espletata, dapprima, la numerazione provvisoria LNA n. 0664018xxx in data 16/07/2018, mentre la NP si completerà alla data DAC del 31/07/2018, risalita su CRM in data 01/08/2018. Nella stessa data il gestore riceveva il provvedimento di urgenza GU5 dal CORECOM Lazio, al quale ha confermato la gestione effettuata e l’attivazione della linea fissa oggetto del contenzioso. Con riferimento al disservizio lamentato, WIND Tre ha precisato che l’istante

ha contattato il Servizio Clienti, e tempestivamente è stata aperta la segnalazione al reparto tecnico, gestita sempre nelle tempistiche previste da Carta servizi. Wind Tre ha effettuato ulteriori verifiche presso la propria rete, ma non sono emerse ulteriori contestazioni e/o reclamo scritti in merito al malfunzionamento. Vodafone, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Inoltre, eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere, invero, considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'Istante con le pretese oggetto della conciliazione. Ancora in via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno. Nel merito, Vodafone ha dichiarato che l'oggetto dell'istanza riguarda un disservizio di poco più di due mesi, verificatosi dall'aprile al giugno 2018, sulla linea fissa voce n. 068860xxx. A tal riguardo, risulta che il numero 068860xxx, proveniente da TeleTu, è stato importato in Vodafone in data 16 aprile 2018, come da richiesta dell'istante, con attivazione del piano "Tutto Facile Fisso" (servizio voce fisso su rete mobile Vodafone), ed esportato verso il gestore WIND Tre in data 31 luglio 2018. Per quanto concerne la ritardata portabilità del numero, si fa presente che a sistema Vodafone risulta una sola richiesta di GNP inserita dal gestore WIND Tre, trattandosi di linea con mononumero, alla data di espletamento i servizi sono stati regolarmente disattivati. Vodafone ha precisato che l'attività di impulso della migrazione o NP pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore recipient, così come l'espletamento e l'attività di notifica della chiusura della procedura, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Delibera n. 274/07/CONS e Delibera n. 35/10/CIR). La fase 3 è, dunque, di esclusiva competenza del gestore recipient. Vodafone ha contestato, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità in relazione a un eventuale ritardo nell'attivazione dei servizi da parte del gestore recipient e agli asseriti conseguenti disservizi. Risulta infondata anche la domanda di indennizzo per interruzione dei servizi, in quanto generica e carente di qualsiasi fondamento in fatto e diritto. Oltretutto, deve ricordarsi che l'articolo 13 del Regolamento indennizzi stabilisce testualmente che nella fattispecie contemplata dall'articolo 6, (interruzione/malfunzionamento) il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Nel caso di specie, l'istante era consapevole di aver sottoscritto un nuovo contratto con Vodafone e ha presentato un unico reclamo in data 18 giugno 2018 riscontrato da Vodafone in data 25 giugno 2018 fornendo l'adeguata informativa sulla tipologia di servizio attivato.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi di seguito descritti. In via preliminare occorre precisare che i dati anagrafici corretti della parte istante sono i seguenti: Maria Settembrino e non Maria Settembrini, come risulta dal fascicolo Conciliaweb. Nel merito, occorre rilevare che l'istante, cliente Teletu, ha aderito a una variazione contrattuale con Vodafone, subendo l'interruzione della propria utenza telefonica a partire dal 16 aprile 2018. La signora Settembrino ha, quindi, aderito a una proposta di contratto con WIND Tre in data 20 aprile 2018, ma la migrazione è stata espletata in data 31 luglio 2018. L'istante durante tale periodo ha subito l'interruzione dei servizi telefonici. La richiesta dell'istante di cui al punto i. volta alla liquidazione degli indennizzi per i disservizi subiti risulta generica e deve essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica e per il ritardo nella procedura di migrazione. La prima richiesta non può trovare accoglimento in quanto l'istante, a fronte del disservizio, non ha inviato alcun reclamo prima del 18 giugno 2018. La mancanza di reclami risulta elemento determinante per il mancato riconoscimento degli indennizzi secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi. Inoltre, poi, sono numerose le pronunce di questa Autorità che prevedono che non è possibile invocare la responsabilità dell'operatore se prima il cliente non si è adoperato per segnalare il disservizio, pertanto, in mancanza di reclami scritti o segnalazioni circostanziate non può attribuirsi alcuna responsabilità agli operatori, nel caso di specie a Vodafone, per la mancata risoluzione del problema. L'istante ha dichiarato di essere stato raggirato e di aver aderito a una proposta di contratto senza conoscere le condizioni di utilizzo del servizio che richiedevano l'uso di un particolare terminale per la tecnologia GSM. In concreto, il pregiudizio subito dall'istante è dovuto non a un problema tecnico imputabile a Vodafone ma al mancato utilizzo del terminale GSM da parte del cliente. La richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio deve essere accolta, in quanto WIND Tre, a fronte della richiesta sottoscritta dal cliente in data 20 aprile 2018 ha attivato la linea telefonica in data 31 luglio 2018, a seguito del provvedimento d'urgenza emesso dal CORECOM. WIND Tre, secondo quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS, unitamente alle disposizioni di cui alla legge n. 40/2007, secondo cui le procedure di passaggio tra operatori

si concludono entro trenta giorni dalla richiesta, avrebbe dovuto attivare la linea entro il 20 maggio 2018 o, comunque, avrebbe dovuto comunicare al cliente la presenza di impedimenti che avrebbero ritardato la migrazione. In mancanza di tale informativa, tenuto conto che l'interruzione dei servizi non è imputabile a WIND Tre, si ritiene che quest'ultima sia 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 ritardo nella procedura di passaggio per il periodo dal 20 maggio 2018 (dalla sottoscrizione della richiesta del 20 aprile 2018, occorre considerare una tempistica di trenta giorni) fino al 31 luglio 2018 (data di espletamento della migrazione) per il numero di giorni pari a 72. La richiesta dell'istante volta al risarcimento dei danni non può trovare accoglimento secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/04/2019, 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 108,00 (centootto/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza telefonica. 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