

DETERMINA DIRETTORIALE 4/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/598691/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.E.L. - Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), Aruba S.p.a.

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente C.E.L., del 03/04/2023 acquisita con protocollo n. 0092175 del 03/04/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 08119001xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. in data 29 novembre 2022, parte istante ha richiesto la portabilità del numero da Wind Tre ad Aruba; b. stante la mancata portabilità, è stato costretto a richiedere un provvedimento temporaneo (GU5/588697/2023) e soltanto in data 27 febbraio 2023, la portabilità è stata effettuata. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per la ritardata portabilità; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 16/01/2023 da parte di ambedue gli operatori; iii. l’annullamento delle fatture emesse da Wind Tre (F2304660xxx, F2301538xxx e F2220384xxx); iv. il rimborso delle spese di procedura.

La società Aruba, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in merito al disservizio lamentato dal cliente si rappresenta che in data 21 dicembre 2022 Aruba ha ricevuto il modulo di richiesta portabilità del numero di

telefono da parte del cliente ed in pari data ha avviato la procedura di Number portability presso il fornitore Messagenet che in data 23 dicembre 2023 ha comunicato il blocco della pratica in quanto il cliente, circa 6 mesi prima, aveva già avviato una procedura di Number portability presso altro Operatore (Vodafone) che era rimasta in sospeso e mai portata a termine. La procedura sopracitata ha, dunque, subito un blocco non per cause imputabili ad Aruba, non essendo tecnicamente possibile eseguire due operazioni di Number portability in contemporanea ma dovendo essere prima correttamente risolta quella in precedenza attivata su richiesta del cliente stesso. A sostegno di quanto sopra rappresentato, Aruba ha allegato la comunicazione del nostro fornitore Messagenet pervenuta in data 3 gennaio 2023 nella quale rappresentava l'impossibilità di procedere all'operazione di migrazione della linea internet, causa precedente ordinativo di migrazione eseguito dal cliente presso altro provider e ancora pendente. Solo in data 24 febbraio 2023 Messagenet ha ricevuto il via libera da Wind Tre per eseguire la portabilità del numero di telefono del cliente che di fatto risulta essere stato trasferito correttamente in data 27 febbraio 2023. La società Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche nei propri sistemi per il DN 08119001xxx risulta ordine di migrazione in NP Pura, scenario Wind Tre donating – Messagenet (ARUBA) recipient, avviato in data 21 dicembre 2022 come risulta, altresì, dalla documentazione in atti dell'operatore recipient. L'ordine di migrazione si è espletato positivamente in data 24 febbraio 2023. Il contratto n. 1505477590xxx della linea n. 08119001xxx veniva disattivato su rete Wind Tre con ordine 1-586381137xxx del 25 febbraio 2023, causale "Notifica Asincrona NP". Nel caso di specie, la migrazione non è stata avviata dal recipient Messagenet (ARUBA) prima del 21 dicembre 2022; le motivazioni sono di sola conoscenza e pertinenza del recipient. Quanto sopra ricostruito veniva confermato altresì dalle note ex articolo 5 di febbraio 2023 depositate sia dal recipient che da Wind Tre in qualità di donating. Wind Tre, in qualità di donating, ha confermato l'avvenuto espletamento del 24 febbraio 2023 e che, nelle more della migrazione, la linea è rimasta sempre attiva e funzionante su propria rete. Infatti, al riguardo, alcuna doglianza è stata mossa da parte istante né con il procedimento GU14 né telefonicamente al servizio clienti. Con riferimento, inoltre, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16 gennaio 2023, lo stesso si intende riscontato con le note ex articolo 5 del 27 febbraio 2023. A oggi parte istante ha un insoluto di euro 1.276,53 relativo per euro 810,15 alla linea fissa n. 08119001xxx, oggetto della presente contestazione, e per la restante parte ad un'utenza mobile non oggetto delle presenti doglianze. La richiesta di storno di parte istante risulta del tutto infondata e non merita accoglimento in quanto non solo l'utenza di rete fissa è stata fatturata fino e non oltre la data di migrazione ma parte istante non ha saldato i conti telefonici da molto prima della migrazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare accoglimento nei confronti di Aruba per i motivi che seguono. All'esito dell'istruttoria è stato possibile verificare che il ritardo nella procedura di passaggio da Wind Tre ad Aruba sia stato dovuto a impedimenti tecnici dovuti a un precedente ordinativo pendente sulla linea telefonica oggetto di richiesta. A ogni buon conto, però, l'operatore recipient Aruba aveva l'onere di informare il cliente circa l'esistenza di impedimenti ostativi al completamento della portabilità. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento e la società Aruba sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio ai sensi dell'articolo 7, comma 1 in combinato disposto con l'articolo 4 comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 23 dicembre 2022 (data del KO) al 27 febbraio 2023 per il numero di giorni pari a 66. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento nei confronti di entrambi i gestori in quanto i reclami inviati sia a Wind Tre che ad Aruba risultano riscontrati nel corso della gestione dell'istanza GU5 volta all'adozione del provvedimento d'urgenza. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto le tre fatture nn. F2304660xxx, F2301538xxx e F2220384xxx, oggetto di richiesta di storno, sono relative al periodo in cui la linea telefonica oggetto di contestazione era ancora attiva funzionante su rete Wind Tre, pertanto, le fatture sono dovute dalla parte istante. Si ritiene, tuttavia, che Aruba sia tenuta allo storno/rimborso delle fatture emesse fino al 27 febbraio 2023, data di attivazione della linea da parte di Aruba, onde evitare un'illegittima duplicazione dei costi in capo al cliente. 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

- Aruba S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 03/04/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la

maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i seguenti importi: i. euro 99,00 (novantanove/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio. 3. La società Aruba S.p.A. è tenuta, altresì, a stornare/rimborsare in favore della parte istante le fatture emesse fino al 27 febbraio 2023.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella