

DETERMINA DIRETTORIALE 41/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/510913/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA As.con.ass.

di M.R. e C. - Wind Tre (Very Mobile)

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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza della società As.con.ass. di M.R. e C., del 22/03/2022 acquisita con protocollo n. 0097741 del 22/03/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare di un’utenza telefonica fissa business n. 0863413xxx e mobile n. 3355497xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’istante in data 1° settembre 2021 ha siglato in un centro Wind formale contratto con subentro persona giuridica e portabilità del numero fisso 0863413xxx e numero mobile 3355497xxx; b. a tutt’oggi ha riscontrato isolamento della numerazione fissa, omessa consegna apparati, omessa portabilità numero fisso e mobile, omesso subentro, omessa risposta a reclami; c. l’ultima segnalazione in data 10 novembre 2021, ore 11.08, operatrice Manuela, codice operatore Hi5A, con formale sollecito protocollo n.1377871xxx del 20 settembre 2021, la quale ha evinto che la promo offerta non era presente nelle offerte WIND Tre e ha invitato a contattare direttamente il n. 139 che rimanda al n. 1928 Wind Tre business. Inutili le richieste di assistenza in fase di isolamento. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. l’attivazione con portabilità in fase di isolamento numero fisso; ii. la portabilità del numero mobile; iii. la liquidazione dell’indennizzo per omessa portabilità; iv. la liquidazione dell’indennizzo per l’eventuale

perdita numerazione; v. la liquidazione dell'indennizzo per isolamento totale linea fissa; vi. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta a reclami.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito che nessun contratto risulta stipulato in data 1° settembre 2021, né alcun ordine di migrazione nello scenario WIND Tre recipient risulta presente per l'utenza fissa n. 0863415xxx né tanto meno risultano presenti richieste di Number Portability per la numerazione mobile 3355497xxx che risulta migrata a gestore terzo rispetto a WIND Tre, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) di WIND Tre. In data 29 novembre 2021, a seguito di provvedimento GU5/473455/2021 notificato in data 10 novembre 2021, è pervenuto sui sistemi WIND Tre una richiesta di attivazione della numerazione fissa 0863413xxx tramite ordine n. 1-545574293xxx, che andava "In Errore" causa CVP. Mai alcun reclamo scritto è pervenuto a WIND Tre in merito alla doglianza della presente contestazione, né risulta fornito idoneo riscontro probatorio.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi che seguono. In via preliminare, occorre precisare che l'istante ha presentato l'istanza di conciliazione nonché l'istanza volta all'adozione del provvedimento d'urgenza anche nei confronti di Fastweb S.p.A. con cui ha raggiunto un accordo. Parte istante, cliente Fastweb con entrambe le numerazioni, fissa e mobile, ha dichiarato di aver sottoscritto in data 1° settembre 2021 un contratto con WIND Tre volto alla portabilità delle due numerazioni, ma agli atti del fascicolo risulta depositato un contratto privo di data e privo di qualsiasi riferimento alla numerazione mobile. Inoltre, nelle more del procedimento GU5 presentato in data 10 novembre 2021 nei confronti di Fastweb e WIND Tre e finalizzato alla riattivazione della linea fissa n. 0863413xxx e mobile n. 3355497xxx, è emerso che la linea mobile è migrata in data 19 novembre 2021 verso altro gestore. Dalla ricostruzione fornita da Fastweb è emerso che la linea fissa era ancora sui sistemi Fastweb ma non era funzionante in quanto l'istante aveva spento il modem e non aveva la possibilità di riaccenderlo in quanto aveva effettuato un trasloco. Tanto premesso, ne consegue che la richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato la sua risoluzione in quanto nelle more del procedimento parte istante ha richiesto la portabilità della numerazione fissa all'operatore Eolo, pertanto, la linea è stata attivata in data 2 febbraio 2022. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. ha anch'essa trovato il suo accoglimento in quanto in data 19 novembre 2021 la linea mobile n. 3355497xxx è migrata verso altro gestore telefonico. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento con le seguenti precisazioni. In mancanza di prova certa circa la data della sottoscrizione della proposta di contratto sottoscritta con WIND Tre volta alla portabilità della numerazione fissa business, si ritiene di considerare come dies a quo la data di presentazione dell'istanza GU5, 10 novembre 2021, primo momento certo in cui WIND Tre è stata sollecitata a gestire la richiesta di migrazione della linea fissa. In mancanza di memorie difensive prodotte da WIND Tre nel corso del procedimento d'urgenza o di ulteriore documentazione acquisita agli atti del presente procedimento, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata portabilità della numerazione fissa business per il periodo dal 10 dicembre 2021 (dall'istanza GU5 del 10 novembre 2021, si considera una tempistica massima di trenta giorni per la gestione complessiva della migrazione) fino al 2 febbraio 2022, data in cui la linea è migrata a Eolo secondo quanto previsto dagli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il numero di giorni pari a 53. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto la numerazione fissa oggetto di contestazione è nella titolarità di parte istante essendo migrata a Eolo lo scorso 2 febbraio 2022. La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre in quanto la linea non è mai stata attivata su rete WIND Tre, pertanto, alcuna responsabilità può essere attribuita a WIND Tre per l'interruzione della linea telefonica. Da quanto emerso nel corso del procedimento d'urgenza l'istante ha spento il modem Fastweb, motivo per cui i servizi non erano utilizzabili. La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano presenti reclami nei confronti di WIND Tre.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/03/2022, 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 246,00 (duecentoquarantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità della numerazione fissa business.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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