



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 42/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BIG TOP SERVICE / WIND TRE S.P.A. (GU14/1120/2017)

II 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. 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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza della società Big Top Service del 6 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

La società istante, intestataria dell’utenza telefonica *business* n. 347971XXX, ha lamentato nei confronti della società WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo “WIND Tre” o “Società”) la mancata portabilità dell’utenza telefonica e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione depositata e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

a. in data 20 luglio 2016, l'istante aveva sottoscritto un contratto volto alla portabilità dell'utenza n. 347971XXX, seriale nuova SIM n. 103580042454957J e aveva provveduto al bonifico dell'importo di euro 51,64;

b. nonostante diversi solleciti inoltrati tramite fax a far data dal 10 dicembre 2016, la linea ancora non risulta attivata;

c. in merito alla dichiarazione di WIND Tre secondo cui uno dei reclami è stato riscontrato tramite *email*, l'istante ha precisato che l'indirizzo di posta elettronica indicato dall'operatore risulta inesistente.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione della linea voce dal 20 luglio 2016;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione della linea dati dal 20 luglio 2016;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

La Società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha precisato che il "seriale nuova SIM 103580042454957J" della numerazione indicata dall'istante non è in alcun modo riconducibile alla tipologia di ICCID (seriale) utilizzato da WIND Tre (e in precedenza da H3G) e che, invece, ha sempre utilizzato come tipologia di seriale per tutte le sue SIM, l'ICCID del tipo "893999" composto da 19 cifre e nelle quali non sono presenti lettere dell'alfabeto. Ciò dimostra chiaramente che la presunta nuova SIM citata nel formulario GU14 non può essere ricondotta ad una SIM di WIND Tre.

A conferma di ciò, nessun rappresentante di WIND Tre ha preso in esame la proposta di abbonamento del cliente a nome del gestore, firmando a sua volta la documentazione prodotta. Infatti, la documentazione contrattuale esibita dalla parte istante è priva di alcun codice identificativo di riferimento del presunto negozio e/o agenzia affiliato alla scrivente società.

WIND Tre ha avviato delle verifiche atte a dirimere la controversia, non riscontrando, però, alcuna richiesta di inserimento di ordini di attivazione, né stati di ordine in sospeso e/o annullati. Allo stesso modo non sono state riscontrate richieste di valutazione del rischio di attivazione per la società istante.

Altresì, nessuna richiesta di portabilità da altro gestore "Port In" è stata ricevuta sui sistemi di WIND Tre, come risulta dalla schermata depositata.

Occorre evidenziare che WIND Tre è venuta a conoscenza della proposta di abbonamento (di seguito PDA) per la prima volta in fase di ricezione della documentazione di definizione.

Con riferimento ai reclami inviati tramite fax dall'istante nelle date del 10 dicembre 2016, 8 gennaio 2017, 25 gennaio 2017, 14 febbraio 2017 e 1 maggio 2017 per lamentare la mancata attivazione del contratto e la migrazione della numerazione, senza aver ricevuto alcun riscontro, WIND Tre conferma di aver ricevuto i reclami tutti identici inviati nel



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

corso del 2017 e precisa che gli stessi erano privi di un documento di delega che consentisse al delegato di rappresentare la società istante, della copia di un documento di identità chiaro e leggibile, della copia della visura camerale valida e della copia leggibile della stessa PDA. A tal proposito WIND Tre ha depositato le copie dei reclami dalle quali è possibile verificare che, fatta eccezione per la *cover* del *fax* nella quale sono descritte le richieste dell'istante, le altre pagine trasmesse non risultano leggibili.

WIND Tre, per una questione di riservatezza, in data 16 gennaio 2017 ha inviato un'*email* all'indirizzo bigtop@libero.it, comunicando l'impossibilità di procedere. Ciò nonostante il *fax* è stato inviato nuovamente identico.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Parte istante ha dichiarato di aver sottoscritto, in data 20 luglio 2016, una proposta di contratto volta a ottenere la portabilità dell'utenza telefonica oggetto di contestazione e che sin dal 10 dicembre 2016 ha inviato numerosi reclami senza che sia stato mai inviato alcun riscontro scritto né alcuna informazione in merito allo stato di attivazione dell'utenza.

Tuttavia, la proposta di abbonamento depositata dall'istante non prova che la stessa sia stata ricevuta dall'operatore, né in tal senso possono assumere rilievo i reclami inviati dall'istante in quanto dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria è stato possibile verificare che, fatta eccezione per la *cover* del *fax* nella quale sono descritte le richieste dell'istante, le altre pagine trasmesse non risultano leggibili.

Ne consegue, quindi, che le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. non possono trovare accoglimento in quanto non vi è prova che la richiesta di portabilità sia stata acquisita dalla società WIND Tre, pertanto, alcuna responsabilità nella mancata portabilità dell'utenza telefonica può essere addebitata alla stessa.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., la stessa deve essere accolta, in quanto non vi è prova che almeno uno dei reclami sia stato riscontrato. Infatti, la società WIND Tre si è limitata a dichiarare che è stata inviata un'*email* all'utente, ma ciò non prova che la stessa sia stata ricevuta né risulta noto il suo contenuto. Tanto premesso, la società WIND Tre è tenuta a corrispondere l'indennizzo secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* dal 24 gennaio 2017 (al reclamo del 10 dicembre 2016 occorre aggiungere 45 giorni per la gestione dello stesso) fino al 5 giugno 2017 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione) per il numero di giorni pari a 132.

Infine, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv., in considerazione dell'esiguo valore della controversia, si ritiene di riconoscere in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del *Regolamento*, l'importo pari a euro 50,00.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della società Big Top nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso per le spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 132,00 (centotrentadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 17 maggio 2018

Il direttore
Mario Staderini