

DETERMINA DIRETTORIALE 44/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/217987/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Colella - Wind Tre (Very Mobile), Olimontel Srl

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 Colella, del 12/12/2019 acquisita con protocollo n. 0537504 del 12/12/2019

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, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0815547xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. in data 31 agosto 2018, l’utente ha richiesto l’attivazione del servizio con Olimontel per la numerazione 0815547xxx, prima servita da WIND Tre; b. l’istante ha inviato numerosi reclami e solleciti senza alcun esito e in data 19 dicembre 2018 ha presentato un’istanza GU5 per sollecitare l’attivazione che è avvenuta in data 18 febbraio 2019. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. l’attivazione della linea Voip; ii. la liquidazione dell’indennizzo per il ritardo nell’attivazione della linea; iii. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L’operatore WIND Tre ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante. L’operatore Olimontel non ha depositato memorie difensive nel termine previsto dal Regolamento

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. All’esito dell’istruttoria è stato possibile rilevare che, in data 31 agosto 2018, parte istante ha sottoscritto con Olimontel un contratto volto all’attivazione della linea telefonica n. 0815547xxx con contestuale richiesta di migrazione da parte di WIND Tre. In data 19 novembre 2018 è stato esperito il tentativo di conciliazione e il successivo 19 dicembre 2018 è stata presentata un’istanza GU5 volta al perfezionamento della migrazione che si è completata in data 18 febbraio 2019. Agli atti non risultano presenti reclami di parte istante volti a sollecitare la migrazione o a segnalare un eventuale disservizio sulla linea. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell’istante di cui al punto i. abbia trovato il suo soddisfacimento mediante l’attivazione dei servizi con Olimontel in data 18 febbraio 2019. La richiesta dell’istante di cui al punto ii. merita accoglimento sotto il profilo del mancato assolvimento degli oneri informativi da parte di Olimontel che, in qualità di operatore recipient, aveva l’onere di informare l’utente in merito al ritardo nel completamento della migrazione. Agli atti risulta solo una nota del 16 gennaio 2019, inserita nel fascicolo GU5, con cui Olimontel rendeva noto che il ritardo nella migrazione era imputabile a WIND Tre che aveva dato diversi KO con la seguente causale “Presente un ordinativo di migrazione in corso relativo al directory number”. Si ritiene che Olimontel sia tenuta alla liquidazione dell’indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione, ovvero per non aver assolto ai propri oneri informativi, secondo quanto previsto dall’articolo 7, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 1 ottobre 2018 (dal contratto del 31 agosto 2018, occorre considerare una tempistica di 30 giorni per il completamento della migrazione)

fino al 16 gennaio 2019 per il numero di giorni pari a 107. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano reclami inviati al gestore Olimontel.

DETERMINA

- Olimontel Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 12/12/2019, 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 160,50 (centosessanta/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