

DETERMINA DIRETTORIALE N. 6/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/61492/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Micocci - Wind Tre, Fastweb SpA

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 Micocci, del 22/12/2018 acquisita con protocollo N. 0240342 del 22/12/2018

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'utente, nell'istanza di definizione, ha contestato a Fastweb S.p.A. l'indebita interruzione dell'utenza n. 0774368xxx, dal 26 ottobre 2016, nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione. In particolare, la Società avrebbe interrotto la fornitura dei servizi di competenza prima che la linea telefonica venisse acquisita dall'operatore recipient. L'istante lamenta, altresì, che Fastweb S.p.A. ha emesso fatture in riferimento al periodo successivo alla migrazione della linea telefonica in Wind tre S.p.A. Per quanto concerne l'utenza mobile n. 3383525xxx, il Sig. Micocci si duole che la durata del contratto è stata fissata in 30 mesi, in violazione dell'articolo 80 del D. Lvo. n. 259/2003. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1) la corresponsione di euro 105,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione dell'utenza, senza preavviso, per 15 giorni; 2) il rimborso di € 40,00 per il canone pagato e non dovuto; 3) il rimborso di € 120 per le rate pagate in violazione dell'articolo 80 del D.Lvo. n. 259/2003; 4) la corresponsione di euro 1.200,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta a due reclami.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la procedura di migrazione dell'utenza fissa in Wind tre S.p.A. è stata espletata in data 26 ottobre 2016, pertanto non è responsabile del disservizio patito dall'utente a decorrere da tale data. Per quanto concerne l'utenza mobile numero 3383525xxx, l'operatore ha precisato che la numerazione è stata importata in Fastweb S.p.A. nell'ottobre 2015 e "nel mese di dicembre è stato aggiunto anche uno Smartphone Galaxy S6 Edge, da pagare in 30 rate mensili". Quindi, il pagamento dell'ultima rata sarebbe dovuto avvenire nel mese di giugno 2018, tuttavia il contratto è stato chiuso nel mese di aprile 2018, a fronte della richiesta di portabilità della linea verso OLO; pertanto, sull'ultima fattura n. M002238791 del 1° giugno 2018 sono state addebitate le ultime due rate, ancora dovute, relative al solo cellulare. Infine, in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la Società ha osservato che "tutte le comunicazioni ex adverso allegate risultano indirizzate ad un recapito che non è tra quelli forniti dalla scrivente in sede di stipula del contratto e individuati nel regolamento negoziale"; infatti, l'unico reclamo effettuato tramite MyFastPage, depositato in atti dall'utente, è stato riscontrato in pari data, come si evince dall'allegato. Wind Tre S.p.A., in memorie, ha dichiarato che il processo di migrazione in NP dell'utenza n. 0774368xxx è andato a buon fine l'8 novembre 2016, nei tempi previsti dalle Condizioni generali di contratto e della Carta Servizi. Infine, la Società ha addotto che non risultano ricevuti reclami datati 2 e 5 ottobre 2016.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue. La richiesta n. 1) merita accoglimento nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A. In particolare, dalla documentazione al fascicolo si evince che la DAC della procedura di migrazione della linea telefonica fissa dedotta in controversia era fissata al 26 ottobre 2010 mentre l'operatore recipient, Wind Tre S.p.A., ha espletato la procedura l'8 novembre 2011, ma non ha chiarito i motivi di tale ritardo, né ha offerto prova che a far data dall'8 novembre 2016 i servizi sono stati regolarmente attivati. In relazione a tanto, Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 15,00 (7,50 per ciascun servizio), per giorni 15, in conformità alle richieste dell'utente che restano incontestate, per un importo totale pari ad euro 225,00. Anche la richiesta n. 2) può essere accolta, ma limitatamente agli importi addebitati da Fastweb S.p.A. in riferimento ai canoni fatturati per il periodo successivo al 26 ottobre 2016. Viceversa, esula dalla presente pronuncia la richiesta n. 3) in quanto verte su una materia che è sottratta alla competenza dell'Autorità la quale, ai sensi dell'articolo 2 del vigente Regolamento, dirime le controversie in materia di comunicazioni elettroniche. Nel caso di specie, l'addebito contestato non attiene alla durata del contratto, bensì all'addebito di importi relativi all'acquisto di un bene che è solo strumentale alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Merita infine accoglimento la richiesta di indennizzo n. 4) in quanto Fastweb S.p.A. non ha dato riscontro puntuale al reclamo pervenuto, inconfutabilmente dall'utente in data 28 ottobre 2016, stante la comunicazione di presa in carico inviata a mezzo mail del seguente 1° novembre. La società Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura massima di euro 300,00.

DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 22/12/2018, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, mediante la modalità indicata della istanza, un importo pari ad euro 180,00, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 22/12/2018, è tenuta a stornare, ovvero a rimborsare, i canoni fatturati in riferimento all'utenza fissa dedotta in controversia per il periodo successivo al 26 ottobre 2016, nonché a corrispondere in favore dell'utente, mediante la modalità indicata della istanza, un importo pari ad euro 300,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno