

DETERMINA DIRETTORIALE 6/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/86668/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Romeo - Wind Tre

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 Romeo, del 21/02/2019 acquisita con protocollo N. 0073405 del 21/02/2019

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:

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue: a. nel mese di giugno 2018, la cliente, titolare dell’utenza telefonica n. 0965644xxx, a causa della mancata attivazione della Fibra, sotto consiglio dell’operatore WIND Tre era costretta a effettuare il rientro in TIM; b. la linea è stata attivata solo in data 15 ottobre 2018 e solo all’esito di procedimento d’urgenza avviato nei confronti di entrambi gli operatori coinvolti; c. nelle controdeduzioni, a confutazione della eccezione dell’operatore WIND Tre, la parte istante ha precisato che i fatti che sono oggetto della presente procedura afferiscono a un periodo successivo a quello oggetto della pregressa definizione, più precisamente riguardano il periodo tra luglio e ottobre 2018, data in cui la cliente è stata letteralmente costretta a chiedere il rientro in TIM e costituiscono un fatto nuovo rispetto a quelli oggetto della prima istanza. In base a tali premesse, parte istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata portabilità da giugno a ottobre 2018; ii. il rimborso delle spese sostenute.

La società WIND Tre, nel corso della procedura, ha eccepito l’improcedibilità dell’istanza in quanto con riferimento alla medesima utenza è stato concluso un precedente procedimento GU14 con verbale di accordo del 27/11/2018, in virtù del quale la società WIND Tre si è impegnata a liquidare una somma di denaro per il disservizio occorso, a stornare la posizione debitoria, a cessare il contratto, preso atto dell’avvenuto rientro in TIM dell’utenza oggetto di contestazione.

In via preliminare, si precisa che non può trovare accoglimento l’eccezione di improcedibilità sollevata dall’operatore in quanto le due istanze GU14 hanno come oggetto richieste diverse: infatti, la prima istanza GU14 del 29 giugno 2018 è relativa al disservizio dovuto alla mancata attivazione della Fibra da parte di WIND Tre e alla contestazione sulla fatturazione ingiustificata, mentre la seconda istanza del 21 febbraio 2019, oggetto del presente provvedimento, è relativa al ritardo nella procedura di rientro in TIM ed è volta alla liquidazione del relativo indennizzo. L’eccezione sollevata da WIND Tre troverebbe il suo fondamento nella circostanza che il verbale di accordo del 27 novembre 2018 è stato sottoscritto dalle parti quando ormai l’utenza telefonica n. 0965644xxx era rientrata in TIM e quindi, l’istante, secondo la ricostruzione fornita da WIND Tre, avrebbe accettato una proposta omnicomprensiva tesa a chiudere in via definitiva tutta la vicenda relativa all’utenza de qua. A ben vedere, però, nel predetto verbale non vi è alcun riferimento alla rinuncia al prosieguo dell’istanza UG ancora pendente, per cui l’eccezione come sopra formulata non può trovare accoglimento. Tanto premesso,

in assenza di prova contraria da parte dell'operatore, si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto i. relativamente alla interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori, e quindi la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per ciascun servizio per il periodo dall'11 settembre 2018 (data in cui WIND Tre, stante il deposito dell'istanza GU5 è stata informata del mancato rientro in TIM) fino al 15 ottobre 2018 data effettiva di rientro in TIM dell'utenza de qua per il numero di giorni pari a 35.

DETERMINA

- Wind Tre, in parziale accoglimento dell'istanza del 21/02/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di rientro. 3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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