

## **DETERMINA DIRETTORIALE 63/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/379255/2021**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gentili - Wind Tre (Very Mobile)**

#### **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 Gentili, del 18/01/2021 acquisita con protocollo n. 0023963 del 18/01/2021

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 mobile n. 3347246xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’istante ha richiesto la portabilità del numero di telefono mobile a Very Mobile, online, ha ricevuto la SIM tramite corriere e ha provveduto ad attivarla, autorizzando la portabilità con la procedura online; b. la SIM, nonostante fosse attiva nei loro sistemi, non funzionava e, comunque, automaticamente dopo qualche ora il numero è passato sulla nuova SIM Very Mobile che risultava attiva ma non funzionava né voce né dati, quindi il numero da quel momento, 7 ottobre 2020 è diventato Very Mobile ma non funzionante nonostante il servizio clienti ritenesse che fosse attivo; c. ha provato a spegnere e riaccendere il telefono, a inserire la SIM in un altro telefono per vari giorni, ha effettuato diverse segnalazioni fino a quando un operatore ha detto che il codice ICCID era stato cambiato dal supporto tecnico (la SIM aveva ICCID 8939880845001721xxx mentre il nuovo ICCID era invece 8939880845001798xxx); d. la SIM ha continuato a non funzionare fino a che un operatore ha detto che poteva essere smagnetizzata e ha suggerito di andare in un negozio Very Mobile per fare una sostituzione; e. si è recato in tre diversi punti vendita segnalati sul loro sito internet invano e finalmente è riuscito a trovare un negozio autorizzato Very Mobile ma quando l’addetto ha provato a sostituire la SIM ha notato che il codice ICCID del numero di telefono dell’istante non corrispondeva con il numero presente sulla SIM e ha comunicato che non era possibile fare la sostituzione fino a che il gestore non avesse associato il numero di telefono a quel codice ICCID presente sulla SIM; f. ha contattato il servizio clienti senza riuscire a far comprendere il problema o a ricevere risposta, al massimo veniva consigliato di inserire la SIM in un altro telefono o di scrivere al supporto tecnico, ma non è stata fornita alcuna risposta; g. ha provato a chiedere la portabilità per passare ad altro operatore ma senza avere a disposizione il numero di telefono per ricevere un SMS di conferma non era possibile; h. il numero di telefono era bloccato nei sistemi di Very Mobile e, alla fine, dopo aver cercato SIM sostitutive, in data 19 ottobre 2020, è riuscito a trovare un negoziante che, a fronte di 5,00 euro, ha sostituito la SIM con una SIM nuova con nuovo ICCID e il numero di telefono associato; i. l’istante ha trovato l’errore, è riuscito a risolvere il problema, forzando il sistema con un negoziante che ha accettato la sostituzione nonostante la discrepanza di ICCID a fronte di 5,00 euro, nonostante la SIM guasta sia sostituita gratuitamente per contratto, ma non era guasta, né smagnetizzata, ma era priva del relativo numero associato; j. sono stati dodici giorni infernali di impossibilità di utilizzo del numero di telefono, anche Google chiedeva autenticazioni via SMS sul numero di telefono bloccato; k. un danno enorme alla mobilità, reperibilità, sicurezza, stress e decine di ore esposte a tentare di risolvere questo problema, tramite e-mail scritte e telefonate

di cui si riporta solo il codice dell'ultima telefonata al call center (ZF74DD). In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. l'indennizzo pari euro 250,00 per ogni giorno di mancato utilizzo del servizio di telefonia mobile e del servizio dati associato.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 7 ottobre 2020 veniva attivata la SIM mobile, richiesta tramite canale e-commerce con ordine n. 03H-TB8-4CG0, con contestuale richiesta di Mobile Numer Portability della numerazione 3347246xxx. In data 8 ottobre 2020 il cliente ha contattato il servizio clienti per lamentare l'assenza di segnale sulla SIM, a seguito del procedimento di attivazione completato. Dalle verifiche effettuate risultava che, presso l'indirizzo indicato, la copertura era presente, il sito PT334 era on air e non si riscontravano problemi di rete. In data 9 ottobre 2020 è stata espletata la portabilità del numero 3347246xxx richiesta in fase di attivazione, nelle tempistiche previste dalla normativa di settore. In data 10 ottobre 2020, il cliente ha contattato nuovamente il servizio clienti e da una verifica veniva riscontrato che il seriale della SIM (ICCID) presente sui sistemi era diverso da quello indicato dal cliente, pertanto, l'istante veniva invitato a recarsi in un punto vendita per la sua sostituzione. In data 19 ottobre 2020 WIND Tre ha ricevuto l'ordine n. 03W-QMS-DL00, processato presso un rivenditore autorizzato, per la sostituzione della SIM. A seguito di tale variazione il problema veniva risolto, in pari data. In data 9 novembre 2020 il cliente ha migrato volontariamente l'utenza mobile presso altro gestore, come risulta dalle schermate del sistema MOG. WIND Tre non ha mai ricevuto alcun reclamo formale inerente al ritardo nella procedura di migrazione dell'utenza mobile, alla perdita della numerazione e al disservizio occorso. In ottica conciliativa, WIND Tre (Very Mobile) sta predisponendo, in ordinario, il rimborso del costo dei 5,00 euro, pagati dal cliente per la sostituzione della SIM e un indennizzo di euro 10,00 €, come previsto dalla Carta dei Servizi. L'importo totale, pari a 15,00 euro verrà erogato tramite bonifico bancario sulle coordinate IBAN inserite nel presente fascicolo documentale.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, la richiesta dell'istante può trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti. In via preliminare non può trovare accoglimento l'eccezione sollevata da WIND Tre in merito all'applicabilità al caso di specie delle disposizioni di cui all'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi, in quanto, come confermato dalla ricostruzione dello stesso gestore, l'istante ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche nel corso delle quali è stato acclarato che vi era una discrepanza di codici ICCID e che si rendeva necessario sostituire la SIM. Nel merito della contestazione, occorre precisare che non vi è dubbio alcuno che l'istante abbia subito un disagio a lui non imputabile e che con il suo comportamento attivo sia riuscito a risolvere il problema, provvedendo ad acquistare una SIM sostitutiva, sebbene la stessa dovesse essere sostituita gratuitamente dal gestore. Preme rilevare come la richiesta avanzata da parte istante rivesta natura risarcitoria e come tale non può trovare accoglimento nel presente procedimento secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento. Ad ogni modo, si ritiene che la richiesta possa trovare accoglimento alla luce delle disposizioni di cui al Regolamento sugli indennizzi, pertanto, tenuto conto che l'istante è rimasto privo del servizio di telefonia mobile, la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 7,50 pro die per il numero di giorni pari a 12, da cui andrà detratto l'importo pari a euro 10,00 già riconosciuto dal gestore. Ai sensi dell'articolo 13, comma 6 del predetto Regolamento, ai fini del calcolo dell'indennizzo, in caso di utenza mobile, il servizio di accesso alla rete è considerato unico.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 18/01/2021, 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 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio di telefonia mobile. 3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

Il direttore  
Mario Staderini