

DETERMINA DIRETTORIALE 67/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/399618/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pavanello - Smart Soft 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 Pavanello, del 25/02/2021 acquisita con protocollo n. 0101338 del 25/02/2021

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 fissa n. 049702xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’utente ha dichiarato che l’operatore Smart Soft non ha fornito il codice di migrazione nonostante numerose richieste tramite e-mail, telefonicamente e tramite due raccomandate senza riscontro; b. in data 30 dicembre 2020, ha inviato un reclamo tramite raccomandata A/R volto a contestare la mancata comunicazione del codice di migrazione e l’emissione della fattura relativa al bimestre gennaio/febbraio 2021, nonostante la disdetta del servizio richiesta in data 14 dicembre 2020. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. l’invio del codice di migrazione; ii. l’annullamento della fattura gennaio/febbraio 2021, emessa indebitamente; iii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata comunicazione del codice di migrazione; iv. la liquidazione dell’indennizzo per la perdita del numero telefonico per 6 anni.

L’operatore Smart Soft ha dichiarato di non voler partecipare alla discussione in quanto il ricorrente ha riproposto per la seconda volta istanza per le medesime questioni. Smart Soft ha ribadito, in virtù della richiesta palesemente illegittima e ancora più speculativa avanzata dall’utente, che il codice di migrazione, oltre a essere sempre reperibile come da contratto, accedendo al portale <https://clienti.smartweb24.it>, è stato già comunicato in occasione della richiesta del cliente a mezzo e-mail del 10 dicembre 2020. Inoltre, ha precisato che il servizio non è mai stato spento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell’istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto l’operatore Smart Soft ha dichiarato ma non ha provato di aver comunicato il codice di migrazione, così come richiesto dal cliente sia tramite e-mail che mediante reclamo scritto. La richiesta dell’istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento parziale in quanto, a seguito della disdetta del 14 dicembre 2020, Smart Soft avrebbe dovuto procedere alla cessazione del contratto, entro trenta giorni dalla richiesta, pertanto, a partire dalla data del 14 gennaio 2021, i costi risultano fatturati indebitamente. La richiesta dell’istante di cui al punto iii. può essere interpretata come volta alla liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Agli atti non vi è prova che il reclamo del 30 dicembre 2020 sia stato riscontrato formalmente dall’operatore, pertanto, si ritiene che Smart Soft sia tenuto alla liquidazione dell’indennizzo di cui all’articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 tenuto conto che Smart

Soft non ha partecipato all'udienza di conciliazione del 25 febbraio 2021. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto non vi è prova che la numerazione sia stata persa, né risultano richieste del cliente volte al recupero della numerazione. Oggetto di contestazione risulta essere la mancata comunicazione del codice di migrazione e non la perdita della numerazione stessa

DETERMINA

- Smart Soft srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 25/02/2021, 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. 3. La società Smart Soft S.r.l. è tenuta a stornare parzialmente la fattura relativa al bimestre gennaio/febbraio 2021 con riferimento ai costi addebitati in data successiva al 14 gennaio 2021. 4. La società Smart Soft S.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 5. 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. 6.

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