

DETERMINA DIRETTORIALE 70/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/207967/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gargale - Wind Tre S.p.A. (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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente GARGALE, del 22/11/2019 acquisita con protocollo N. 0504175 del 22/11/2019

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 di tre utenze telefoniche mobili nn. 3392236xxx-3333476xxx-3454095xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di luglio 2018, ha richiesto l’attivazione con portabilità da Vodafone a WIND Tre di n. 3 numerazioni mobili (3392236xxx-3333476xxx-3454095xxx); b. la migrazione si è conclusa con notevole ritardo, solo il 21 agosto 2018; c. in data 4 ottobre 2018, improvvisamente, le tre numerazioni hanno subito un isolamento che è stato immediatamente segnalato; d. alla fine di ottobre 2018, visti i disservizi subiti, ha deciso di rientrare con le numerazioni 3392236xxx-3333476xxx in Vodafone ripristinando così il servizio in maniera efficiente, la terza numerazione è rimasta invece in WIND Tre e subisce ancora reiterati malfunzionamenti; e. in seguito al rientro in Vodafone, WIND Tre ha richiesto il pagamento di penali non dovute e opportunamente contestate. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. lo storno dell’insoluto; ii. il rimborso di somme pagate e non dovute; iii. la liquidazione dell’indennizzo per il ritardo della portabilità; iv. la liquidazione dell’indennizzo per il malfunzionamento delle linee; v. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; vi. il rimborso delle spese di procedura.

L’operatore WIND Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 4 agosto 2018 venivano attivate le tre SIM ricaricabili con numerazioni provvisorie, sulle quali era stata richiesta contestualmente la portabilità dei numeri oggetto di contestazione, con piano tariffario privato e vincolo contrattuale di 24 mesi. In data 9 agosto 2018 e 13 agosto 2018, WIND Tre ha inserito la richiesta di portabilità del n. 3333476xxx che però veniva scartata con la causale: “scartata dalla lista d’attesa”. Il porting si completava in data 17 agosto 2018. In data 13 agosto 2018, WIND Tre ha inserito la richiesta di portabilità del n. 3454095xxx, che però veniva scartata con la causale: “scartata dalla lista d’attesa”. Il porting si completava in data 21 agosto 2018. Nelle date del 9, 10 e 16 agosto 2018 WIND Tre ha inserito la richiesta di portabilità del n. 3392236xxx, che però veniva scartata con la causale: “scartata dalla lista d’attesa”. Il porting si completava in data 21 agosto 2018. Nel caso di specie, WIND Tre ha precisato di non avere alcuna responsabilità per il ritardo occorso nell’espletamento della portabilità, in quanto la causale di scarto viene rilasciata dall’operatore donating. In data 24 settembre 2018 l’utenza n. 3333476xxx veniva disattivata per port-out verso Vodafone. In data 1° ottobre 2018, perveniva reclamo relativo a disservizi di rete in seguito al quale veniva aperta segnalazione verso il Dipartimento Tecnico. La segnalazione veniva chiusa con contatto al cliente e invio di SMS informativo

al cliente in data 4 ottobre 2018. Ne consegue che alcuna responsabilità per mancata risposta al reclamo potrà essere attribuita al gestore. WIND Tre in relazione al malfunzionamento della linea mobile contestato dall'istante ha precisato come l'oggetto di un contratto di somministrazione di servizi telefonici mobili sia la possibilità di usufruire di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale. In alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene per i servizi di linea fissa. In data 7 novembre 2018, l'utenza n. 3392236xxx veniva disattivata per port-out verso altro gestore. Le utenze sono state attivate in data 4 agosto 2018 con l'offerta "All In Plus" e vincolo contrattuale di 24 mesi (data scadenza vincolo: 4 agosto 2020). A seguito alla disattivazione anticipata della suddetta utenza e dell'utenza n. 3333476xxx, in data 24 settembre 2018 venivano emesse le fatture n. 1869316754 e n. 1869415071 relative alle somme dovute per recesso anticipato, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. In sede ordinaria si è proceduto al ricalcolo e al rimborso di quanto dovuto all'istante, in base alla delibera n. 487/18/CONS, tramite le NDC n. 1995003746 e 1995003747 che sono state utilizzate in compensazione sulle fatture di riferimento rimaste insolute. WIND Tre ha precisato che l'istante risulta debitore della somma complessiva di euro 106,68 e che le utenze oggetto di contestazione sono ricaricabili con addebito mensile su modalità di pagamento, pertanto, non determinano l'emissione di fatture ma di documenti validi solo ai fini contabili.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto le fatture insolute attengono ai costi di chiusura anticipata che risultano dovuti dall'istante avendo esercitato port out verso altro operatore prima della scadenza del vincolo contrattuale pari a 24 mesi. WIND Tre in applicazione della delibera n. 487/18/CONS ha provveduto a emettere due note di credito volte allo storno parziale degli importi addebitati a titolo di chiusura anticipata. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento trattandosi di una richiesta generica non suffragata da alcuna documentazione volta a individuare le singole voci di costo di cui si richiede il rimborso in questa sede. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita accoglimento per i seguenti motivi. All'esito dell'istruttoria è emerso che la richiesta di portabilità delle tre numerazioni mobili del 9 agosto 2018 è stata espletata per una numerazione in data 17 agosto 2018 e per le altre due numerazioni in data 21 agosto 2018. Nel caso di specie, la normativa regolamentare di riferimento è l'Accordo Quadro attuativo della Delibera n. 147/11/CIR che definisce gli obblighi, le procedure tecnico amministrative, le modalità e i tempi per la realizzazione della prestazione di MNP reciprocamente fornita dagli operatori. Ai sensi della disciplina vigente, le procedure di portabilità delle numerazioni mobili (MNP) devono concludersi entro la tempistica di 48 ore dalla richiesta, pertanto, considerato che le proposte di contratto sono state sottoscritte in data 4 agosto 2018, si ritiene che la procedura di portabilità si sarebbe dovuta concludere il 6 agosto 2018; pertanto, la numerazione n. 3333476xxx è stata attivata in WIND Tre in data 17 agosto 2018 con un ritardo di 12 giorni; mentre le altre due numerazioni sono state attivate in data 21 agosto 2018 con un ritardo di 16 giorni per ciascuna numerazione. La società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per un importo complessivo pari a euro 66,00. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non merita accoglimento per due ordini di motivazioni. In primo luogo, agli atti, non sono presenti reclami volti a segnalare il disservizio, dalla memoria dell'operatore è emerso che l'unico reclamo è stato inviato in data 1° ottobre 2018, quando ormai due delle tre numerazioni erano migrate verso altro gestore. In ogni caso, WIND Tre ha depositato una schermata estratta dai propri sistemi da cui risulta un contatto al cliente tramite SMS volto a informarlo dell'assenza di problematiche alla rete mobile. Inoltre, entrando nel merito della contestazione, preme precisare che il servizio di telefonia mobile proprio per la sua natura consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso corrispondere a luoghi geograficamente distinti, pertanto la copertura territoriale è progressivamente estesa ma

mai totale. La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 1°ottobre 2018 risulta riscontrato tramite SMS inviato all'unica numerazione rimasta attiva con WIND Tre. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/11/2019, 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 66,00 (sessantasei/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità delle tre numerazioni.

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