

DETERMINA DIRETTORIALE 71/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/196979/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rena - 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 Rena, del 30/10/2019 acquisita con protocollo N. 0464561 del 31/10/2019

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 un’utenza telefonica fissa n. 0131232xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’istante, fruitore dei servizi Vodafone, in data 9 febbraio 2019, ha richiesto la migrazione verso WIND Tre e in data 5 marzo 2019 gli è stata assegnata la numerazione provvisoria 0131484xxx; b. la portabilità del numero è stata completata solo in data 20 marzo 2019 e fino a tale data la linea fissa e la connessione internet sono state discontinue e altalenanti. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per il ritardo della portabilità; ii. la liquidazione dell’indennizzo per malfunzionamento della linea fissa e del servizio internet dal 9 febbraio 2019 al 20 marzo 2019; iii. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L’operatore WIND Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 9 febbraio 2019 veniva inserito ordine di attivazione contratto, mediante processo di migrazione in NP dell’utenza n. 0131232xxx, nello scenario Vodafone donating – WIND Tre recipient. In data 5 marzo 2019 veniva, pertanto, completata l’attivazione della numerazione provvisoria 0131484xxx sulla quale sarebbe avanzato il processo di migrazione in NP della succitata numerazione, che si completava in data 19 marzo 2019. In data 10 giugno 2019, perveniva reclamo al quale veniva fornito riscontro all’indirizzo di posta elettronica dell’istante del proprio legale. Da un’analisi del traffico generato dall’utenza oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy, alcun disservizio voce e dati risulta subito dall’utenza oggetto di contestazione nel periodo di disservizio lamentato. WIND Tre conferma che il cliente ha continuato a utilizzare il servizio per il periodo contestato secondo le sue consuete abitudini. Inoltre, WIND Tre ha confermato che mai nessuna segnalazione tecnica di guasto è pervenuta, né è stato fornito nell’istanza un idoneo riscontro probatorio.

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. deve trovare accoglimento in quanto, ai sensi della disciplina vigente, le procedure di migrazione devono concludersi in tempi brevi e senza disservizio per l’utente, così come previsto dalla legge n. 40/2017. Da quanto emerso all’esito dell’istruttoria, dalla richiesta di migrazione del 9 febbraio 2019, WIND Tre ha attivato in data 5 marzo 2019 un’utenza provvisoria e la procedura si è completata in data 19 marzo 2019. Tanto premesso, considerata una tempistica di trenta giorni per l’espletamento della procedura di passaggio tra operatori, tenuto

conto che dalla data del 5 marzo 2019, l'istante è stato privato dell'utilizzo della numerazione oggetto di trasferimento, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 5,00 pro die per il periodo dal 5 al 19 marzo 2019, per il numero di giorni pari a 15. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non merita accoglimento per i seguenti motivi. Agli atti non vi sono segnalazioni di guasto o reclami scritti volti a richiedere una risoluzione del problema. L'istante lamenta un malfunzionamento della linea telefonica dal 9 febbraio 2019, ma in effetti la linea provvisoria è stata attivata da WIND Tre soltanto in data 5 marzo 2019, pertanto, prima di tale data l'istante avrebbe dovuto contestare eventuali disservizi al gestore donating. Dal dettaglio del traffico prodotto da WIND Tre dal 5 marzo 2019 in poi, risultano alcune telefonate al servizio clienti; in ogni caso WIND Tre ha prodotto i tabulati da cui risulta che nel periodo oggetto di contestazione i servizi voce e ADSL erano utilizzati dall'istante, motivo per cui si ritiene che la richiesta non possa trovare accoglimento. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non vi sono reclami scritti; le uniche segnalazioni telefoniche sono presenti nei tabulati prodotti da WIND Tre e risultano superate dalla presenza del traffico prodotto dal gestore

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/10/2019, 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 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero;

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