

DETERMINA DIRETTORIALE 77/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/204014/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Milani - Fastweb S.p.A., 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 MILANI, del 14/11/2019 acquisita con protocollo N. 0490314 del 14/11/2019

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 una utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel novembre del 2018 ha aderito a una proposta commerciale dell’operatore Fastweb S.p.A. avente ad oggetto l’attivazione dei servizi, voce e dati, previa portabilità della numerazione 0112166xxx da Wind Tre S.p.A.; b. l’utente ha precisato, altresì, che «l’adesione è stata conferita verbalmente e non esistono conferme scritte né il contratto è reperibile su alcun supporto durevole inclusa l’area clienti»; c. tuttavia, la numerazione non è mai stata portata in Fastweb S.p.A. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la copia del contratto sottoscritto con Fastweb S.p.A.; ii. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata portabilità; iii. il rimborso «dei canoni corrisposti a Wind per il periodo di doppia fatturazione».

L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. La proposta di abbonamento, depositata al fascicolo, è stata sottoscritta in data 5/9/2018 e aveva ad oggetto l’attivazione di una nuova linea telefonica, non avendo l’utente richiesto la portabilità della numerazione, tantomeno la migrazione dell’utenza dedotta in controversia. In esecuzione al contratto, l’operatore ha attivato i servizi di competenza in data 29/11/18. Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante L’operatore WIND Tre S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: «in data 15/05/19 perveniva A/R con modulo di disdetta regolarmente sottoscritto dall’istante, la richiesta riportava specifica indicazione di procedere con la disattivazione del contratto in abbonamento riferito all’utenza 0112166xxx e riportava, altresì, senza ambiguità interpretative, la volontà di cessare la linea senza rientro della numerazione in Telecom Italia S.p.A. In data 07 giugno 2019 il contratto relativo all’utenza 0112166xxx veniva cessato definitivamente, nel pieno rispetto dei termini previsti dalle condizioni generali di contratto e con la modalità cristallizzata dall’intestatario nell’A/R di disdetta». In data 24/09/19 perveniva provvedimento d’urgenza GU5/178075/2019, rivolto anche a Fastweb S.p.A., avente ad oggetto “ritardo nella portabilità”. La Società riscontrava che non risultava alcuna richiesta di migrazione pervenuta a WIND Tre S.p.A. in qualità di OLO donating. Infine, l’operatore ha precisato che a carico dell’istante risulta una morosità pendente riferita, rispettivamente, alle fatture W1905468172, W1908822925, W1912114503, relative a periodi di permanenza contrattuale, per un importo complessivo pari a euro 309,90.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Premesso che la PDA depositata al fascicolo da Fastweb S.p.A. è sottoscritta, e non disconosciuta, dall'istante, nella stessa non è data evidenza della richiesta di portabilità asseritamente formalizzata dal Sig. Milani. Peraltro, l'utente non ha fornito prova alcuna di aver richiesto la portabilità della numerazione in sede di adesione alla proposta contrattuale di Fastweb S.p.A., risulta invece che abbia chiesto formalmente la cessazione del numero a WIND Tre S.p.A. in data 15/05/2019. In sostanza, fermo restando che la richiesta dell'istante di cui al punto i. può ritenersi sostanzialmente soddisfatta, la pretesa di cui al punto ii. non può trovare accoglimento perché non suffragata da alcuna evidenza documentale, non essendo stata dimostrata la richiesta di portabilità della numerazione dedotta in controversia. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere parzialmente accolta, limitatamente agli importi addebitati in riferimento al periodo successivo alla cessazione del contratto da parte di WIND Tre S.p.A. In particolare, avendo l'operatore dichiarato di aver cessato il rapporto contrattuale in data 07/06/19, tutti gli importi addebitati nella fattura W1912114503 in riferimento al periodo seguente, devono essere rimborsati, ovvero stornati, in favore dell'istante; viceversa, gli importi addebitati nelle fatture W1905468172 e W1908822925 sono riferiti al periodo di vigenza contrattuale e, pertanto, devono ritenersi legittimi.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/11/2019, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, tutti gli importi addebitati nella fattura W1912114503 in riferimento al periodo seguente al 7/06/19. 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