DETERMINA DIRETTORIALE 8/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/555405/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Avv. I.R. - Ehinet S.r.l., Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 434/22/CONS;

VISTA l'istanza della società Avv. I.R., del 05/10/2022 acquisita con protocollo n. 0285673 del 05/10/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 05751821xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di gennaio 2022, già cliente di WIND Tre, con contratto di abbonamento voce e dati ha chiesto il passaggio alla fibra; b. negli ultimi giorni di gennaio è stato consegnato il modem, che avrebbe dovuto essere installato dal tecnico Open Fiber inviato da WIND Tre, ma il tecnico Open Fiber non si è presentato all'appuntamento fissato per il giorno 4 febbraio 2022, e da quel giorno, la linea telefonica è stata assente, mentre la connessione internet era instabile e malfunzionante (lenta/assente) con impossibilità di lavorare; c. Open Fiber ha fissato un nuovo appuntamento per il giorno 9 febbraio 2022 ma neppure in questa data il tecnico si è presentato, nè nelle date successive; d. vane sono state tutte le numerose segnalazioni inoltrate telefonicamente al servizio clienti Wind Tre con cadenza quasi giornaliera, tanto che in data 3 marzo 2022, Wind Tre con messaggio telefonico, senza alcuna motivazione, ha comunicato di aver annullato il servizio richiesto; e. visto il malfunzionamento perdurante dei servizi voce e dati, parte istante ha chiesto il passaggio della propria utenza a TIM, che però non è riuscita a terminare la portabilità e ha attivato una nuova utenza voce

e dati con Fibra a far data dal 17 marzo 2022, mentre il numero 05751821xxx veniva migrato in data 25 marzo 2022 verso la società Ehiweb; f. parte istante, visto il malfunzionamento del servizio offerto da Wind Tre, in data 1° marzo 2022 ha acquistato una scheda SIM n. 3803685xxx con abbonamento dati disponibile presso la Wind Tre e un dispositivo di connessione web pocket; g. WIND Tre, nonostante la migrazione, ha continuato a emettere le fatture nn. F2200936xxx, F2204036xxx, W2206914xxx, W2209974xxx, W2213007xxx; h. parte istante ha inviato ulteriori PEC in data 10 giugno e 25 luglio, rimaste prive di riscontro. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la cessazione del contratto codice cliente P1082398xxx in esenzione spese; ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione del servizio dal 4 febbraio 2022; iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo a mezzo PEC del 9 febbraio 2022; iv. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi dal 4 febbraio 2022; v. lo storno integrale dell'insoluto maturato e maturando fino a chiusura del ciclo di fatturazione e ritiro in esenzione spese della pratica di recupero crediti; vi. il rimborso del prezzo di acquisto del web pocket.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha precisato che, in data 20 gennaio 2022 a seguito di una campagna inbound effettuata dall'assistenza clienti Wind Tre, al fine di migliorare le prestazioni della connessione internet, ha proposto all'istante il passaggio da tecnologia ULL a Fibra FTTH per l'utenza n. 05751821xxx. Tale modifica è avvenuta in modalità isoprezzo, ovvero nessuna modifica veniva apportata all'offerta commerciale già attiva, e al costo mensile del canone pagato dall'istante. La suddetta linea risultava attiva sui sistemi Wind Tre a far data del 9 agosto 2017, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM). In data 9 febbraio 2022 è pervenuta una PEC con quale parte istante ha reclamato il mancato rispetto dell'appuntamento da parte del tecnico per l'installazione e la consegna del modem previsto per il giorno 4 febbraio 2022 e, ha segnalato che da quel giorno ha riscontrato malfunzionamenti della linea telefonica. WIND Tre ha provveduto, in pari data, ad aprire una segnalazione al dipartimento tecnico al fine di approntare le puntuali verifiche a riguardo. In data 3 marzo 2022, a seguito di esito KO del provisioning tecnico, e, come confermato dalla stessa parte istante nella presente istanza, veniva inviato un SMS informativo circa l'annullamento dell'ordine di attivazione del servizio richiesto. In data 10 giugno 2022, la cliente, a mezzo PEC, ha contestato la ricezione delle fatture emesse e ricevute successivamente alla data del 25 marzo 2022, in quanto ha dichiarato che la linea oggetto di doglianza risultava passata ad altro operatore. La richiesta di disdetta della linea fissa oggetto di doglianza veniva sollecitata da parte istante anche con un'ulteriore PEC del 25 luglio 2022 unitamente a una dichiarazione di migrazione rilasciata dall'OLO Ehinet. WIND Tre, a seguito delle verifiche effettuate, non rilevando sui propri sistemi alcuna richiesta di migrazione della linea n. 05751821xxx nello scenario Wind Tre donating, ha inviato una segnalazione al provisioning per ulteriori accertamenti dai quali è emerso: "[a] sistema non troviamo nulla in merito a questa migrazione". Nelle more del presente procedimento, Wind Tre risulta ancora in attesa di specifiche tecniche riguardo la migrazione della linea n. 05751821xxx da parte dell'OLO recipient. A tutt'oggi nessuna richiesta di migrazione risulta pervenuta dal recipient Ehinet con l'indicazione del relativo codice di migrazione. WIND Tre ha eccepito che la documentazione depositata nel fascicolo documentale in data 7 novembre 2022 da parte dell'OLO Ehinet non prova che la linea n. 05751821xxx sia di fatto migrata su altro OLO. Nessuna responsabilità può pertanto essere rilevata in capo a Wind Tre in qualità di OLO donating, poiché in fase di migrazione è l'OLO recipient e l'OLO donor che devono notificare la migrazione. Allo stato attuale Wind Tre conferma che l'utenza oggetto di doglianza risulta essere ancora attiva sui propri sistemi e, pertanto anche la relativa fatturazione di cui parte istante si duole, risulta essere corretta. Inoltre, WIND Tre ha depositato il dettaglio del traffico relativo al periodo oggetto di contestazione e anche successivamente alla data del 25 marzo 2022, data in cui l'utenza sarebbe migrata ad altro OLO. In merito all'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 9 febbraio 2022, Wind Tre, nelle more dell'istanza di conciliazione, ha provveduto a emettere la lettera di accredito n. 552200016xxx dell'importo di euro 100,00 quale massimale previsto dalla propria Carta dei Servizi. Wind Tre dà atto che, nelle more del presente procedimento, ha richiesto e disposto di accreditare il suddetto importo in favore della sig.ra R. a mezzo bonifico bancario sulle coordinate IBAN intestate all'istante e presenti nel fascicolo documentale della presente istanza. Parte istante presenta una posizione amministrativa non regolare con un insoluto pari a euro 173,94. L'operatore Ehinet, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la numerazione 05751821xxx, è migrata verso l'operatore Clouditalia di cui Ehinet è reseller VOIP, a partire dal 25 marzo 2022, come risulta confermato dalle fatture emesse.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare occorre precisare che nella discussione del 19

dicembre 2022, Wind Tre ha preso atto della migrazione della linea telefonica n. 05751821xxx su rete Ehinet a partire dal 25 marzo 2022, a rettifica di quanto dichiarato nelle memorie, a causa di un disallineamento dei sistemi. Nella stessa seduta, Wind Tre si è impegnato a procedere alla cessazione della linea sui propri sistemi e alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute dal 25 marzo 2022 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a proprie spese. Risultano, pertanto, soddisfatte le richieste dell'istante di cui ai punti i. e v.. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto parte istante ha aderito a una variazione del servizio da ULL a FTTH senza modifica di prezzo al fine di migliorare la velocità del servizio. Nel caso di specie, l'oggetto della richiesta non è l'attivazione in senso stretto di un nuovo servizio bensì l'upgrade di un servizio già attivo, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto per la mancata variazione del servizio. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. ha già trovato il suo soddisfacimento da parte di WIND Tre che, nelle more della conciliazione, ha riconosciuto l'importo pari a euro 100,00 come da Carta servizi per la mancata risposta al reclamo del 9 febbraio 2022, mediante nota di credito emessa in data 8 agosto 2022, in ottica di caring tenuto conto del fatto che il reclamo era stato gestito per facta concludentia mediante il ripristino dei servizi avvenuto nel corso del mese di marzo 2022, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento con le seguenti precisazioni. Come si evince dal dettaglio del traffico telefonico depositato da WIND Tre, soltanto dal 31 gennaio 2022 al 22 febbraio 2022 il tabulato non riporta chiamate telefoniche. Diversamente, risulta presente traffico ADSL dal 31 gennaio 2022 e fino al 16 marzo 2022. Inoltre non sussistono elementi per considerare in disservizio la linea dati a partire da tale data in quanto, seppur dai tabulati non si rileva traffico Internet sulla linea di WIND Tre, a partire dal 17 marzo 2022 l'utente ha attivato una nuova utenza voce e dati con TIM che presumibilmente lo stesso ha utilizzato per navigare. Se ne conclude che, in esito alle verifiche dei tabulati, il disservizio può essere confermato solo per il servizio telefonico dal 31 gennaio 2022 al 22 febbraio 2022. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il periodo dal 9 febbraio 2022 (data di presentazione del reclamo a WIND Tre da parte dell'utente) al 22 febbraio 2022 (ultimo giorno in cui non sono registrate nel tabulato chiamate telefoniche) per il numero di giorni pari a 14 per l'interruzione del servizio voce. Il parametro di cui all'articolo 6, comma 1 deve essere raddoppiato ai sensi dell'articolo 13, comma 3, trattandosi di un'utenza business. La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento in quanto il rimborso del costo del web pocket rappresenta una richiesta risarcitoria di un danno economico sopportato dalla parte istante per porre rimedio al disservizio causato dall'operatore che, come tale, esula dalle competenze di questa Autorità.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/10/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo: i. euro 168,00 (centosessantotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica business.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella