

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/196523/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Marzullo - Fastweb SpA, Wind Tre (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 Marzullo, del 29/10/2019 acquisita con protocollo N. 0463345 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 una utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. avendo richiesto la portabilità dell’utenza telefonica n. 055782xxx da Fastweb S.p.A. a WIND Tre S.p.A., in data 6/03/2019 «viene montato il modem e la linea fibra e mi viene garantita la portabilità del nr entro 3 gg, poi mi avvertono che il tempo tecnico è max 15gg»; b. nelle more dell’espletamento della procedura, l’utente continuava a pagare le fatture emesse da Fastweb S.p.A. cui, a mezzo pec, comunicava il «cambio gestore»; c. «il 26 marzo sollecito tramite pec di risolvere il problema in quanto sto perdendo molte telefonate in arrivo; mi dicono che comunque ho un numero provvisorio che ovviamente non mi serve. A distanza di tre quattro giorni sollecito e mi rispondono che ci sono problemi tecnici che saranno risolti quanto prima»; d. il 29/05/2019 WIND Tre S.p.A. comunica all’istante che non è possibile importare la numerazione in quanto è stata cessata da Fastweb S.p.A., pertanto il numero precedentemente assegnato provvisoriamente sarà definitivo; e. inoltre, Fastweb S.p.A. recapita all’utente una fattura di euro 56,00 per la chiusura del contratto. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la riattivazione della numerazione 055782xxx; ii. la liquidazione dell’indennizzo per la sospensione della linea telefonica per 4 mesi e di euro 1.000,00 per i danni subiti; iii. la restituzione di euro 56,00 da parte di Fastweb S.p.A. che, viceversa, non avrebbe dovuto cessare la linea.

L’operatore WIND Tre S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In data 12/02/2019 è stato inserito l’ordine di attivazione 1- 456483675150 per LNA + NP 055782xxx. In data 08/03/2019 è stata attivata la numerazione provvisoria 0555278xxx. «In data 13 maggio 2019 risale sui sistemi Wind Tre KO alla migrazione della numerazione 055782xxx per “Directory Number non attivo”». Nel caso di specie, dunque, ancor prima dei 90 giorni previsti dalla carta servizi e dalle condizioni contrattuali la linea 055782xxx veniva cessata da Fastweb S.p.A. su richiesta di parte istante, circostanza quindi che rendeva impossibile il completamento della portabilità. Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante L’operatore Fastweb S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: «alcuna richiesta di migrazione e/o portabilità della linea predetta è giunta alla scrivente né da Wind Tre né da altro operatore». Viceversa, in data 13/03/2019 è pervenuta la disdetta dell’istante; pertanto il contratto

è stato chiuso il 12/04/2019, mentre l'utenza è cessata in data 30/04/2019. Il costo addebitato nella fattura di maggio a titolo di dismissione servizi è dovuto e legittimo, ai sensi delle Condizioni Generali di contratto.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento atteso che la numerazione non è più nella disponibilità degli operatori convenuti. Inoltre, non essendo stata documentata la decorrenza della titolarità del numero in capo all'istante, non può essere riconosciuto alcun indennizzo a titolo di perdita della numerazione. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre S.p.A., operatore recipient, in ragione delle considerazioni che si precisano. In primis, si osserva che WIND Tre S.p.A. non ha dichiarato in memorie, se l'istante ha fatto richiesta di migrazione o di Number Portability Pura; tuttavia, nel verbal order depositato dall'operatore, in esito ad espressa richiesta istruttoria del responsabile del procedimento, l'operatore telefonico ha precisato che l'attivazione sarebbe avvenuta dopo la comunicazione del codice di migrazione. Pertanto, deve ritenersi che la procedura in virtù della quale sarebbe stato espletato il passaggio della linea telefonica da Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A. fosse quella prevista dalla delibera 274/07/CONS. In particolare, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, lettera c, della delibera 274/07/CONS "l'operatore recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La comunicazione avviene dopo 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a) nel caso di servizi bitstream o WLR ovvero 20 giorni lavorativi, nel caso di servizi bitstream naked e accesso disaggregato". Ciò stante, si osserva che Wind Tre S.p.A. non ha provato di aver trasmesso la richiesta di migrazione a Fastweb S.p.A. nella tempistica di cui sopra. L'operatore recipient, dunque, non ha dato evidenza del tempestivo adempimento delle attività di competenza. Peraltro, avendo attivato la numerazione provvisoria in data 8/3/2019, ha di fatto reso impossibile la fruizione dei servizi telefonici erogati da Fastweb S.p.A. sul numero 055782xxx. Inoltre, come si evince dalle schermate di CRM, depositate da Wind Tre S.p.A., sempre in esito a richiesta di integrazione istruttoria, l'istante ha ripetutamente reclamato per ottenere la riattivazione della numerazione, anche dopo la cessazione, legittima, da parte di Fastweb S.p.A. Tuttavia, Wind Tre S.p.A. non ha provato di essersi attivata per tentare di recuperarla presso il donator. A tal proposito, si rammenta che l'articolo 19, comma 4, della delibera n. 274/07/CONS, prevede che "[n]el caso in cui la cessazione avvenga in assenza di richiesta di number portability verso altro operatore, l'operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l'operatore che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità. In tal senso, tutti gli operatori stipulano accordi bilaterali di gestione diretta della portabilità del numero che garantiscano, tra l'altro, il passaggio degli utenti tra operatori che impiegano i servizi di accesso". Pertanto, la Società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 5,00 al giorno, per 65 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'8/3/19 (data in cui ha attivato la numerazione provvisoria) al 12/5/19 (ovvero decorsi 30 giorni dalla cessazione della numerazione da parte di Fastweb S.p.A.), per un importo complessivo pari a euro 325,00. Infine, fermo restando che l'Autorità non è competente in materia di danno, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta in quanto Fastweb S.p.A. ha cessato legittimamente la linea, a fronte della disdetta inviata dall'istante, a mezzo pec, in data 8/3/19.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/10/2019, è tenuta a Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/10/2019, 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: euro 325,00 (trecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per disservizio nella procedura di passaggio tra operatori.

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