

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/232646/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Punturo - 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 Punturo, del 22/01/2020 acquisita con protocollo N. 0029212 del 22/01/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare di due utenze telefoniche mobili nn. 3204765xxx e 3429400xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 19 giugno 2015 l’istante ha sottoscritto un contratto con PostePay (Postemobile) volto a richiedere la portabilità dei numeri mobili 3204765xxx – 3429400xxx provenienti da WIND Tre; b. invero, la procedura di portabilità non si è perfezionata e venivano attivate delle nuove numerazioni; c. al fine di limitare il disagio occorso, l’istante ha attivato il servizio di deviazione di chiamata e ha iniziato a fruire esclusivamente dei servizi erogati dal recipient PostePay (Postemobile) sulle nuove numerazioni, dismettendo fisicamente le SIM WIND Tre; d. inoltre, l’utente ha effettuato formale reclamo a mezzo fax e raccomandata, richiedendo l’immediata cessazione delle SIM dormienti, ma WIND Tre, errando, non ha cessato le predette SIM, facendo sì che la precedente deviazione di chiamata generasse traffico assolutamente sconosciuto all’istante; In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per omessa portabilità dei numeri 3204765xxx-3429400xxx; ii. la liquidazione dell’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; iii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv. l’annullamento delle morosità pendenti; v. il rimborso delle spese di procedura ed assistenza

L’operatore WIND Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 24 giugno 2015, è pervenuta la richiesta di port out delle SIM nn. 3429400xxx – 3204765xxx verso operatore PosteMobile da parte di utente differente rispetto all’intestatario WIND Tre. La richiesta veniva rifiutata per “Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN”. Successivamente WIND Tre non ha ricevuto alcuna comunicazione e ha erogato regolarmente il servizio. WIND Tre ha adempiuto a tutti gli obblighi posti a carico dell’OLO donating in caso di portabilità delle utenze mobili come previsto dalla regolamentazione vigente. Solo nel novembre 2016, e mai prima di allora, è pervenuta da parte istante una richiesta di disattivazione delle utenze, priva del documento di identità e ritenuta non conforme. Nelle more, il servizio telefonico veniva regolarmente fornito e frutto come da tabulati che si allegano in atti in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy, come confermato dai conti telefonici da cui si evince la voce “chiamate nazionali”. Nonostante il regolare utilizzo del servizio, i conti telefonici sono rimasti inesatti e l’attuale posizione debitaria ammonta a euro 2.377,65, di cui l’utente è stato opportunamente informato.

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 merita accoglimento in quanto la richiesta di portabilità delle due numerazioni mobili non è andata a buon fine per un'incongruenza nella parte anagrafica. 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. Non è compito dell'operatore donante disporre della documentazione che legittima la richiesta del recipient, invero, obblighi di verifica sull'effettiva identità dell'intestatario della SIM, sono posti a carico dell'OLO recipient che, ai sensi dell'art 5 del citato accordo, deve verificare "l'identità del richiedente la prestazione di MNP, nel rispetto della normativa in vigore, attraverso la verifica della corrispondenza tra i dati anagrafici raccolti nella richiesta di attivazione della prestazione di MNP, di cui al precedente articolo 6, con quelli riportati nella riproduzione del documento di identità o di un documento di riconoscimento equipollente. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non merita accoglimento in quanto WIND Tre ha dichiarato di non aver dato seguito alla richiesta di disdetta delle due numerazioni mobili del novembre 2016 perché priva del documento di identità del richiedente. Seppure agli atti non risulti alcuna comunicazione indirizzata all'istante volta a informarlo della necessità di integrare la richiesta di disdetta del contratto, la mancata cessazione delle utenze non è equiparabile all'attivazione di servizi non richiesti come tale indennizzabile ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi; il disagio subito dall'istante è rappresentato dalla fatturazione emessa dal gestore ingiustificatamente che trova il suo ristoro mediante lo storno delle fatture. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti risulta acquisita solo la richiesta di cessazione delle utenze del 17 novembre 2016 che non può essere equiparata a un reclamo meritevole di risposta scritta. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. merita accoglimento per i motivi prima descritti cosicché WIND Tre sarà tenuta allo storno delle fatture emesse a partire dal 17 dicembre 2016, ovvero decorsi trenta giorni dalla disdetta dell'istante del 17 novembre 2016. 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 22/01/2020, è tenuta a allo storno delle fatture emesse a partire dal 17 dicembre 2016 fino alla cessazione delle due numerazioni mobili. 3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259. 5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno