

**DETERMINA DIRETTORIALE 93/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/410049/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mongelli - 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;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Mongelli, del 30/03/2021 acquisita con protocollo n. 0155040 del 30/03/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0803434xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. nel mese di ottobre 2020, ha richiesto la migrazione della linea telefonica da TIM a WIND Tre; b. ha riscontrato l’interruzione completa dei servizi fino al 10 novembre 2020; In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per l’interruzione della linea; ii. il rimborso delle spese di procedura.

L’operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito in primis la genericità dell’istanza in quanto parte istante ha formulato una serie di richieste senza una descrizione precisa dei fatti e senza fornire alcun genere di riferimento fattuale né temporale idoneo a ricostruire il lamentato ed eventuale disservizio, né alcuna idonea prova a fondamento di dette richieste, limitandosi a informazioni del tutto sommarie e non comprovate. Manca, quindi, qualsivoglia riferimento documentale, limitandosi ad allegare unicamente un reclamo del 19 ottobre 2020 senza, tuttavia, esibire la ricevuta di ritorno della missiva. Nel merito della contestazione, WIND Tre ha dichiarato che per la linea n. 0803434xxx oggetto di controversia, in data 2 ottobre 2020, veniva inserito

ordine 1- 508670907574 di attivazione, scenario TIM donating - WIND Tre recipient che riceveva un primo KO in data 15 ottobre 2020. In seguito, in data 24 ottobre 2020 veniva inserito un nuovo ordine n. 1-511064727965 di migrazione della linea n. 0803434xxx che si completava in data 9 novembre 2020. Il cliente confermava il funzionamento del servizio. Nel caso di specie, a fronte di una richiesta di migrazione inserita il 2 ottobre 2020, la stessa risulta correttamente espletata il successivo 9 novembre 2020, quindi nei tempi stabiliti dalle delibere dell'Autorità. E' evidente che qualsiasi disservizio occorso nelle more della migrazione sia da imputare unicamente all'operatore donating, essendo la linea attiva su rete WIND Tre solo dal 9 novembre 2020. In data 22 ottobre 2020, parte istante ha presentato istanza GU5 nei confronti di WIND Tre lamentando l'interruzione della linea nel corso della procedura di passaggio da TIM. L'operatore WIND Tre ha subito fornito riscontro, precisando che "il disservizio lamentato dal cliente non è imputabile a Wind, in quanto la linea non è attiva su nostri sistemi, pertanto, si chiede di estendere il contraddittorio all'attuale gestore il quale è tenuto a garantire il servizio sino alla migrazione" Nel corso della gestione dell'istanza GU5, è proprio TIM a confermare che la linea è stata ripristinata in data 2 novembre 2020, come confermato dal cliente in data 4 novembre 2020. La linea infine è migrata su rete WIND Tre in data 9 novembre 2020.

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 parte istante ha esperito un'istanza di definizione anche nei confronti di TIM con cui ha sottoscritto un verbale di accordo. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento sotto il profilo del ritardo nella procedura di migrazione ovvero mancato assolvimento degli oneri informativi nel corso della procedura di passaggio tra operatori. Il disservizio contestato da parte istante relativo alla linea telefonica n. 0803434xxx attiene a un intervallo temporale 13 ottobre 2020 – 9 novembre 2020 in cui la linea era attiva con il gestore TIM. La richiesta di indennizzo per il disservizio subito da parte istante doveva, pertanto, essere rivolta al gestore TIM in quanto la linea telefonica si trovava ancora su rete TIM al momento del disservizio. Inoltre, agli atti vi è un unico reclamo del 19 ottobre 2020 nei confronti di WIND Tre volto a segnalare il disservizio, cui ha fatto seguito l'istanza GU5 del 22 ottobre 2020 che si è conclusa con la riattivazione della linea da parte di TIM in data 2 novembre 2020 e il perfezionamento della migrazione in WIND Tre della linea telefonica del 9 novembre 2020. Tanto premesso, l'unica doglianza che può essere mossa a WIND Tre è il ritardo nella gestione della procedura di migrazione di cui all'articolo 7, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 2 novembre 2020 (dalla richiesta di migrazione del 2 ottobre 2020 occorre considerare una tempistica di trenta giorni) fino al 9 novembre 2020 data in cui la migrazione si è perfezionata per il numero di giorni pari a 7. 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 30/03/2021, 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 10,50 (dieci/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione.

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  
Mario Staderini