

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/245304/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRETA - 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 della società TRETA, del 17/02/2020 acquisita con protocollo N. 0071923 del 17/02/2020

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 due utenze telefoniche fisse affari nn. 0831333xxx e 0831338xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 16 gennaio 2018 l’istante ha sottoscritto un contratto WIND Tre con portabilità da TIM di due utenze telefoniche fisse e una SIM dati; b. le condizioni economiche sottoscritte non sono state rispettate e la linea n. 0831338xxx non è mai migrata con gravi disservizi trattandosi del numero collegato al server aziendale rendendo impossibile l'utilizzo del fax e dell'ADSL, oltre alla perdita dell’indirizzo PEC; c. l’utente è stato costretto a cambiare nuovamente operatore per causa a lui non imputabile. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. lo storno delle fatture insolute e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata portabilità della linea; iii. la liquidazione dell’indennizzo per applicazione di condizioni economiche diverse; iv. la liquidazione dell’indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami.

L’operatore WIND Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha eccepito l’estrema genericità dell’istanza. Nel merito ha dichiarato che in data 22 gennaio 2018 è pervenuta una proposta per l’attivazione di un contratto n.1408098388063 composto da: n. 1 SIM voce in portabilità con listino “My Share Unlimited 15Gb”, n. 1 nuova SIM dati con listino “Only Giga”, n. 2 terminali “Alcatel Wind Smart” e “Alcatel Linkzone” in promozione e una linea fissa n. 0831333xxx in portabilità da TIM e listino “Office One 200”. In data 23 gennaio 2018 venivano attivate le SIM voce e dati nn. 3884390xxx e 3391596xxx. In data 25 gennaio 2018, è pervenuta un’ulteriore proposta per attivazione di un contratto n. 1409093956xxx composto dalla linea fissa n. 0831338xxx in portabilità da TIM e listino “Office One 200”. In data 30 gennaio 2018 venivano consegnati i due terminali acquistati. In data 5 febbraio 2018 veniva attivata la linea fissa n. 0831333xxx con accesso in fibra VULA. In data 12 febbraio 2018 veniva attivata la linea fissa n. 0831338xxx con accesso in fibra VULA. Il cliente, a fronte dell’utilizzo di tutti i servizi mai contestati, ha provveduto al pagamento delle relative fatture di tutti i servizi richiesti e attivati. In data 8 maggio 2018 sui sistemi WIND Tre è pervenuta una prenotifica di migrazione per Number Portability Pura per il DN 0831333xxx. In data 18 maggio 2018 la migrazione della linea n. 0831333xxx veniva espletata e veniva inviato ordine tecnico per la cessazione del DN sui sistemi WIND Tre. WIND Tre ha precisato che il cliente ha sempre ricevuto all’interno delle fatture l’indicazione delle utenze attive con i relativi costi. In data 24 novembre 2018 l’istante ha contattato l’assistenza tecnica per

segnalare una assenza di portante ADSL sul DN 0831338xxx. Veniva aperta una pratica di guasto identificata con n. 1- 447944224376 che veniva risolto e chiuso il 27 novembre 2018 come problema risolto in seguito a intervento tecnico Telecom Italia. Nelle note di apertura del RATT veniva espressamente indicato che il servizio funzionava regolarmente fino al 23 novembre 2018. In data 8 febbraio 2019 sui sistemi WIND Tre perveniva una notifica di richiesta passaggio ad altro operatore per la SIM voce n. 3391596062. Il passaggio si completava positivamente in data 12 febbraio 2019. In data 13 febbraio 2019, in seguito della cessazione della SIM n. 3391596062, per automatismo veniva cessato il terminale "Alcatel Wind Smart" associato. In data 21 agosto 2019 veniva depositata istanza di Conciliazione. In data 22 novembre 2019 il cliente chiedeva, tramite posta certificata, la disattivazione della SIM ricaricabile con numerazione 3884390336. La disattivazione si completava il 23 novembre 2019. Rispetto alla mancata migrazione in WIND Tre della linea n. 0831338xxx, la numerazione è regolarmente migrata in WIND Tre, con data attivazione 12 febbraio 2018 e cessazione per passaggio ad altro operatore in data 14 marzo 2019. Quanto indebitamente fatturato per tale linea dal 14 marzo 2019 è stato già restituito automaticamente come risulta dalla fattura n. 2020T000041263. Rispetto alla contestazione circa l'applicazione di condizioni economiche difformi da quanto sottoscritto, WIND Tre ha evidenziato che quanto attivato corrisponde perfettamente a quanto presente sulla proposta di contratto. I costi applicati in fattura sono corretti, con regolare applicazione sconto convergenza fisso/mobile. Nessuna anomalia riscontrata. Rispetto alla mancata risposta ai reclami, alcun reclamo o ricevuta risulta allegata alla presente istanza, oltretutto già in data 17 ottobre 2018 è pervenuta istanza di conciliazione paritetica. Il cliente presenta un insoluto di euro 1.290,25.

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 può trovare accoglimento per i motivi che seguono. Agli atti è presente un unico reclamo trasmesso tramite PEC a WIND Tre in data 23 aprile 2019 ovvero dopo il port out dell'utenza verso altro gestore. Durante il rapporto contrattuale l'utente non ha mai reclamato la mancata migrazione dell'utenza telefonica n. 0831338xxx con conseguente impossibilità di utilizzare la linea fax e il server aziendale e soltanto in data 23 aprile 2019 ha inviato un reclamo volto a richiedere lo storno delle fatture insolute in considerazione della mancata attivazione della linea predetta. La società WIND Tre nella propria memoria ha dichiarato che la migrazione si è completata in data 12 febbraio 2018 e l'utenza è stata cessata per passaggio ad altro operatore in data 14 marzo 2019. Inoltre, ha precisato che nei sistemi è presente l'apertura di un guasto tecnico sulla linea n. 0831338xxx aperto in data 24 novembre 2018 e chiuso in data 27 novembre 2018 senza che siano presenti ulteriori segnalazioni di guasto, motivo per cui si ritiene che in assenza di segnalazioni di disservizio da parte dell'istante durante la vigenza del rapporto contrattuale la richiesta di storno non può trovare accoglimento. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti mancano reclami volti a sollecitare la mancata portabilità dell'utenza telefonica n. 0831338xxx. L'unico reclamo è successivo al passaggio verso altro gestore, ed è volto allo storno delle fatture insolute. Trova applicazione quanto previsto dall'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi secondo cui "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta in quanto la richiesta risulta generica, agli atti non sono allegate le condizioni economiche sottoscritte dalla parte istante, né vi sono reclami volti a contestare la fatturazione emessa dal gestore. L'istante si è limitato genericamente a dichiarare che sono state applicate condizioni economiche diverse da quelle sottoscritte ma non sono state depositate le condizioni economiche sottoscritte né le singole fatture con l'indicazione delle voci di costo contestate, non consentendo una verifica di quanto contestato. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve trovare accoglimento in quanto agli atti non vi è prova del riscontro da parte del gestore al reclamo del 23 aprile 2019, motivo per cui ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è tenuta il 20 novembre 2019.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/02/2020, 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. 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. 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.

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