

DETERMINA DIRETTORIALE 58/24/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/687983/2024
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA T.L.C. -
Wind Tre (Very Mobile), Fastweb S.p.A.

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 dell’utente T.L.C., del 25/06/2024 acquisita con protocollo n. 0175782 del 25/06/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in riferimento all’utenza mobile n. 3493813xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in esito al contratto sottoscritto in data 20/03/2024, l’utenza dedotta in controversia sarebbe dovuta passare da Wind Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A., tuttavia il giorno 22/03/2024, a mezzo SMS, l’istante è stata informata che la portabilità del numero non era andata a buon fine; b. l’utente ha poi rappresentato che in data 04/04/2024 «abbiamo provato a contattare operatore Fastweb per avere informazioni su cosa impedisce portabilità del numero e per sanare situazione. Non è stato possibile avere alcuna informazione»; c. a seguito della conciliazione, «abbiamo sanato ostacolo a portabilità», ma la procedura di portabilità comunque non è stata espletata. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. espletamento della procedura di portabilità da Wind Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A.; ii. «rimborso di euro 150,00 per i disagi subiti».

Fastweb S.p.A. ha dichiarato nelle proprie memorie che «ha tempestivamente processato la richiesta di trasferimento dell'utenza de qua ottenendo però da WindTre uno scarto per incongruenza dei dati trasmessi dalla cliente. È stato infatti appurato che l'utenza per la quale la Sig.ra T. ha chiesto la portabilità era intestata ad altra persona. Di tuta evidenza è la responsabilità della ricorrente nella causazione degli eventi per cui è causa avendo la stessa comunicato allo scrivente operatore recipient dei dati di utenza non corretti ed avendo richiesto una portabilità illegittima perché inerente una numerazione non a lei appartenente». L'operatore ha poi rappresentato che la MNP è stata correttamente espletata dopo che l'istante, su indicazione degli operatori, ha provveduto al cambio anagrafico (subentro) dell'utenza presso Wind Tre S.p.A., ottenendone l'intestazione. In virtù di quanto sopra esposto, Fastweb S.p.A. ha respinto le richieste dell'utente. Wind Tre S.p.A. ha chiesto innanzitutto l'estromissione dal procedimento in quanto «Nel caso di specie, il tentativo di conciliazione, di cui al prot. N. UG/672612/2024 presentato presso il Corecom Veneto risulta chiuso nei confronti della convenuta con l'emissione di un verbale di archiviazione per inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimità attiva in data 18/04/2024. Nel caso di specie non risulta esperito quindi il prodromico procedimento di conciliazione nei confronti della convenuta da parte dell'istante per ritardo migrazione dell'utenza mobile». L'operatore, poi, nell'ambito del procedimento ha dichiarato, in data 30/07/2024, che il subentro richiesto dall'istante era stato regolarmente espletato; pertanto, «in data 01/08/2024 WindTre, a seguito della migrazione nello scenario WindTre OLO Donating dell'utenza mobile n. 3493813xxx correttamente espletata nelle tempistiche previste della Delibera n. 147/11/CIR, ne conferma la cessazione sui propri sistemi».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei confronti di Fastweb S.p.A., come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. appare di fatto superata, atteso che la procedura di MNP risulta incontestatamente espletata in data 30/07/2024. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare parziale accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. che, a fronte dell'impedimento tecnico riscontrato, ha omesso di fornire tempestiva informativa all'utente in ordine alla causa ostativa all'espletamento della MNP ritardando, di fatto, la risoluzione della problematica. Parte istante, infatti, ha dichiarato di aver appreso la causa del KO alla MNP solo in esito all'udienza di conciliazione del 23/04/2024. Infatti, a seguito dell'udienza, il 30/4/24 è stato inviato a Wind Tre S.p.A. il modulo di subentro che è stato espletato a maggio 2024. Dopodiché, dalla documentazione depositata in atti dall'istante, si evince che la Sig.ra T. ha formalizzato nuovamente la richiesta di MNP a Fastweb S.p.A. in data 05/06/2024, ma la procedura non ha avuto esito positivo ed è stata completata solo il 30/07/2024. In primis si conferma il rigetto dell'eccezione di inammissibilità presentata da Wind Tre S.p.A. in quanto, a far data dall'espletamento del subentro, ovvero dal maggio 2024, risulta incontrovertibilmente costituito un vincolo contrattuale tra l'operatore e l'istante. Nel merito, fermo restando che, ai sensi della regolamentazione vigente, solo il soggetto titolare della numerazione è legittimato a richiedere la NP di un numero mobile, si osserva che, stante la PdA del 20/3/2024, solo in data 23/04/2024 l'istante è venuto a conoscenza della problematica riscontrata e quindi ha potuto attivarsi per risolverla. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. in riferimento al periodo compreso dal 22/03/2024 (data in cui l'operatore ha comunicato a mezzo sms la bocciatura della portabilità) al 23/04/2024 (data dell'udienza di conciliazione) è tenuta a corrispondere l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi nella misura di euro 1,50 al giorno per 32 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 48,00 (48/00). Successivamente all'espletamento del subentro, in data 05/06/2024, l'istante ha richiesto nuovamente la MNP a Fastweb S.p.A. che però ha espletato solo il 30/07/2024 per ragioni non comunicate tempestivamente all'utente e non giustificate nell'ambito del procedimento. In riferimento al periodo compreso dal 05/06/2024 al 30/07/2024 l'operatore è altresì tenuto a corrispondere l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 1,50 per 55 giorni, per complessivi euro 82,50 (ottantadue/50).

DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 25/06/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 48,00 (quarantotto/00), in riferimento al periodo compreso dal 22/03/2024 al 23/04/2024, ed euro 82,50 (ottantadue/50) in riferimento al periodo compreso dal 05/06/2024 al 30/07/2024, a titolo di indennizzo per ritardo nel passaggio del numero.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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