

DETERMINA DIRETTORIALE 47/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/652276/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA E. Trasporti - 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, 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 della società E. Trasporti, del 21/12/2023 acquisita con protocollo n. 0328382 del 21/12/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare delle seguenti utenze telefoniche business nn. 025471xxx - 3392325xxx - 3351614xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. alla fine del mese di marzo 2023, con un consulente è stato sottoscritto un contratto con Wind Tre con richiesta portabilità di rete fissa della linea n. 025471xxx e delle due utenze mobili nn. 3392325xxx e 3351614xxx; b. appena sono arrivate le prime fatture, è risultato chiaro che sono state richieste nuove numerazioni oltre all’attivazione di una terza utenza mobile dati n. 3881418xxx; c. dopo aver inviato diversi reclami, il consulente ha inviato due nuove SIM per fare la portabilità e attivare una tariffa più vantaggiosa, ma ha attivato, due nuove numerazioni non richieste; d. è stato contattato un referente Wind Tre che ci ha rassicurato che entro pochi giorni sarebbe avvenuta la portabilità dei numeri, cosa mai avvenuta; e. dopo tutto ciò il consulente si è reso irraggiungibile; f. parte istante si è ritrovata a pagare un nuovo numero fisso Wind Tre e le SIM ricevute, ma non richieste, (soltanto due SIM erano state richieste). In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la chiusura del contratto con

regolarizzazione della posizione amministrativa fino alla chiusura del ciclo di fatturazione; ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami; iii. il rimborso di quanto pagato.

La società Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 03/03/2023 è pervenuta la proposta di contratto n. 1587041037xxx sottoscritta dalla parte istante per l'attivazione sui sistemi Wind Tre di: n. 2 SIM con piano tariffario "Super Unlimited" con richiesta di portabilità delle numerazioni 3392325xxx e 3351614xxx nello scenario Wind Tre recipient che si è definita in data 13/03/2023; n. 1 nuova SIM con numerazione 3881418xxx con piano tariffario "Super Unlimited" che si è attivata in data 09/03/2023; n. 1 accesso dati in Fibra n. FTTH.w50604xxx con due nuove linee fisse con numerazioni 0299291xxx e 0299291xxx con piano tariffario "Office Plus", la cui attivazione si è definita in data 24/03/2023; il Servizio "Internet Continuity" comprensivo della SIM dati con numerazione 3203291xxx con offerta tariffaria "Internet 30" e l'apparato KIT SME D-Link USB Adapter 4G LTE DWMXXX che si è attivato in data 09/03/2023. In data 14/04/2023 è pervenuta una richiesta di ampliamento del contratto n. 1587041037XXX per l'attivazione di due nuove SIM con numerazione 3273179xxx e 3898796xxx, con piano tariffario "Super Unlimited", che si è completata sui sistemi Wind Tre in data 20/04/2023. Wind Tre ha precisato che i contratti, analizzati nelle loro parti, risultavano correttamente sottoscritti dalla parte istante e non vi era alcun elemento che potesse far sorgere all'operatore il dubbio sulla sua veridicità, trovandosi anche in presenza della copia del documento di riconoscimento valido. Difatti, il documento di riconoscimento, al momento della sottoscrizione, era stato sottoposto al rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati, nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, ha provveduto ad attivare le linee e le offerte commerciali ad esse associate. Infondata e priva di fondamento risulta essere la contestazione in merito alla mancata portabilità della numerazione fissa n. 025471xxx nello scenario Wind Tre recipient, così come la relativa richiesta di indennizzo, come viene dimostrato dalla documentazione allegata alla presente memoria difensiva, relativa alle proposte contrattuali firmate dalla società istante. Suddetta richiesta non è presente, per cui mai inoltrata verso l'ipotetico operatore donating né risulta mai stata attivata sui propri sistemi la numerazione fissa n. 025471xxx. Wind Tre ha precisato, inoltre, che la parte istante non ha mai allegato nessuna documentazione a riprova di quanto affermato. Le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte dell'utente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate. Solo in data 20/06/2023, più di due mesi dopo l'attivazione del contratto, è pervenuta una PEC di reclamo dell'istante per contestare la mancata portabilità della linea fissa con numerazione 025471xxx e l'attivazione delle nuove utenze. Il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti Wind Tre per le dovute verifiche e ritenuto non fondato, in quanto dalle proposte di contratto sottoscritte non risultava alcuna richiesta di portabilità di suddetta numerazione fissa e le utenze, sia fisse che mobili, attivate sui sistemi Wind Tre erano conformi con quanto richiesto. Inoltre, parte istante non ha allegato alcuna documentazione a riprova di quanto affermato, veniva di conseguenza inviata una PEC di risposta di reclamo non fondato di cui si allega ricevuta di consegna. In data 10/10/2023 venivano cessate le SIM n. 3351614xxx e n. 3392325xxx, a seguito richiesta della società istante di portabilità interna da contratto business a contratto privato. In data 13/10/2023, è pervenuta una PEC dell'utente con richiesta di cessazione delle linee fisse n. 0299291xxx e n. 0299291xxx e delle SIM n. 3898796xxx, n. 3273179xxx, n. 3881418xxx, n. 3351614xxx e n. 3392325xxx. La richiesta veniva presa in carico dall'assistenza clienti Wind Tre e veniva predisposta la cessazione delle linee. Le SIM n. 3351614xxx e n. 3392325xxx risultavano già cessate per migrazione interna come già indicato precedentemente. In data 27/10/2023 e 6/11/2023 pervenivano due PEC di reclamo dell'utente in merito al contratto e alla fatturazione emessa. I reclami venivano presi in carico dall'assistenza clienti Wind Tre e ritenuti non fondati in quanto veniva nuovamente verificata la corretta attivazione delle utenze in conformità alla proposta contrattuale firmata dalla parte istante e la correttezza della fatturazione emessa; veniva inviata una PEC di risposta di cui si allega ricevuta di consegna. Wind Tre ha precisato che la parte istante ha una situazione amministrativa irregolare relativa alle seguenti fatture insolute n. 2023F001662xxx e n. 2023F001933xxx per euro 694,54.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta della parte istante di cui al punto i. ha già trovato parziale accoglimento da parte di Wind Tre che ha predisposto la cessazione delle linee fisse e mobili, come richiesto dalla parte istante. La richiesta volta alla regolarizzazione della posizione amministrativa non può essere accolta in quanto, all'esito dell'istruttoria, è emerso che le linee oggetto di contestazione sono state attivate correttamente in conformità alla proposta di contratto e alla successiva integrazione della stessa, pertanto, non

si ravvisano gli estremi di cui all'attivazione di servizi non richiesti, essendo presenti agli atti due proposte contrattuali debitamente sottoscritte dalla parte istante. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in quanto le risposte ai due reclami inviate all'utente risultano generiche e prive di motivazione, diversamente da quanto previsto dall'articolo 8, comma 4 di cui alla delibera n. 276/13/CONS. Si ritiene, quindi, che Wind Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi nella misura massima pari a euro 300,00. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, in quanto la documentazione contrattuale acquisita nel corso dell'istruttoria relativa alle linee oggetto di contestazione risulta regolarmente sottoscritta dalla parte istante che non ha mai inviato alcuna istanza volta al disconoscimento delle linee attivate da Wind Tre. Ne consegue, quindi, che alcun rimborso risulta dovuto in favore della parte istante.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/12/2023, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione 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 ai reclami.

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