

DELIBERA N. 126/22/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

L.I./DIGI ITALY S.P.A.

(GU14/269695/2020)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 13 aprile 2022;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente L.I. del 21/04/2020, trasferita per competenza dal CORECOM Campania in data 02/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3295611xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente ha lamentato una grave inadempienza contrattuale connotata da raggiri, disservizi e arbitrario distacco/perdita del numero telefonico 3295611xxx, disguidi perpetrati da giugno 2019 con conseguenti ingenti danni;

b. cliente dell'operatore Digi Italy per utenza mobile da diversi anni, nel giugno 2019, ha iniziato a subire reiterati disservizi relativi al funzionamento del servizio voce e internet e, nonostante i diversi tentativi di contatto con gli operatori del servizio clienti, la situazione è peggiorata fino alla totale disattivazione della linea;

c. verso la metà del mese di luglio 2019 è stata costretta a migrare l'utenza a Fastweb, facendo esplicita richiesta, almeno alla conservazione del proprio numero telefonico;

d. tuttavia, a distanza di qualche settimana, nonostante i reiterati inviti, reclami e solleciti a entrambi i gestori, ha scoperto l'illegittima perdita della precedente numerazione e le è stato assegnato un nuovo numero 3755119xxx con ingenti disagi;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. l'immediato ripristino della precedente numerazione illegittimamente persa e/o non ripristinata;

ii. il rimborso di quanto indebitamente pagato fino a oggi;

iii. il risarcimento di tutti i danni.

2. La posizione dell'operatore

La società Digi Italy, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 12 febbraio 2018 la signora I. ha acquistato una SIM prepagata Digi e ha sottoscritto il relativo contratto di attivazione dell'utenza n. 3295611xxx;

In data 6 luglio 2019, la signora I. ha contattato due volte il servizio clienti tramite un rivenditore Digi per segnalare di riuscire a effettuare solo chiamate d'emergenza.

L'assistenza clienti ha richiesto al *dealer* di provare a configurare manualmente la rete sul cellulare della cliente, tuttavia, quest'operazione non poteva effettuarsi in quanto

la telefonata era in corso proprio sul cellulare della cliente e risultava impossibile completare l'intervento in contemporanea alla telefonata di supporto tecnico. Successivamente, la sig.ra I. ha ricontattato il *call center* per richiedere la sostituzione della SIM che veniva consegnata e configurata correttamente. All'infuori dei casi suddetti, Digi non è stato più contattato dall'istante, né ha ricevuto comunicazioni/reclami per segnalare problemi con l'utenza oggetto di contestazione e attinenti alla portabilità.

In merito alla perdita della numerazione, Digi ha fatto presente che parte istante ha effettuato tre richieste di portabilità verso Fastweb, le quali sono state rifiutate tutte in base alle causali previste dall'articolo 16 dell'Accordo Quadro *Mobile Number Portability*. Nel dettaglio, la richiesta dell'8 luglio 2019 è stata rifiutata in base alla causale 20 – articolo 16.1lett. b (dati obbligatori non valorizzati correttamente). Le richieste del 23 luglio 2019 e del 28 agosto 2019 sono state rifiutate in base alla causale 22 – art. 16.1lett. f (incongruenza ICCID e MSISDN). Nessun reclamo è stato inoltrato prima del 10 ottobre 2019 in relazione alla richiesta di portabilità tanto che alla data indicata, l'utenza risultava ancora attiva e funzionante dei servizi telefonici, voce e dati come comunicato nel riscontro fornito in data 14 ottobre 2019.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare occorre precisare che parte istante ha presentato contestualmente analoga istanza nei confronti di Fastweb (operatore *recipient* nel caso di specie) con cui ha raggiunto un accordo transattivo, precludendo un'estensione del contraddittorio nei confronti di quest'ultimo.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto non vi è prova che la numerazione mobile sia persa e che la responsabilità sia imputabile all'operatore Digi. All'esito dell'istruttoria è emerso che Fastweb ha richiesto ben tre volte la migrazione della numerazione, che non è mai andata a buon fine per cause non imputabili a Digi. Parte istante, nonostante il contratto con Fastweb risalga al mese di luglio 2019, ha presentato il reclamo soltanto nel mese di ottobre 2019, cui Digi ha fornito riscontro rappresentando i motivi dei KO alle tre richieste di migrazione e invitando parte istante a contattare Fastweb per sollecitare il perfezionamento della migrazione. Non è stato possibile verificare se la numerazione sia riassegnabile all'istante, essendo decorsi più di due anni dal verificarsi dei fatti.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica. Parte istante richiede il rimborso di quanto illegittimamente corrisposto sebbene non abbia allegato alcuna fattura, né siano state indicate le singole voci di costo oggetto di contestazione, non consentendo alcuna valutazione nel merito.

Infine, la richiesta dell'istante volta al risarcimento dei danni esula dalle competenze di questa Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del *Regolamento*.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente L.I. nei confronti di Digi Italy S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Roma, 13 aprile 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba