DELIBERA n. 148/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GUIDA / POSTE MOBILE S.P.A.
(GU14 n. 507/15)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 2015;

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. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*";

VISTA l'istanza del sig. Guida del 7 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile *business* n. 3382765xxx, ha lamentato la mancata portabilità della stessa da Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche Telecom) a Poste Mobile S.p.A. (di seguito anche PosteMobile) nonché la risposta non adeguata al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, nel mese di luglio 2014, ha richiesto la portabilità della propria utenza telefonica *business*;

b. in data 4 agosto 2014, non essendo andata a buon fine la richiesta di MNP, l'utente ha inviato un reclamo a PosteMobile ricevendo un riscontro non adeguato ovvero senza essere informato in concreto sulle cause che hanno determinato la mancata portabilità.

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

i. la portabilità del n. 3387265xxx da Telecom a Poste Mobile;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità e per carenza informativa;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la risposta non adeguata al reclamo;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Poste Mobile S.p.A., nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha sostenuto la propria assenza di responsabilità in quanto, come risulta dalla schermate allegate alla memoria, PosteMobile ha sempre tempestivamente processato le richiesta di portabilità che pervenivano da Telecom ma le stesse non andavano a buon fine (ICCD errato da parte del cliente o rifiuto causali multiple) per errore nella comunicazione dei dati da parte dell'utente oppure per problemi di Telecom. Inoltre anche le richieste di indennizzo per carenza informativa e per risposta non adeguatamente motivata al reclamo del 4 agosto 2014 non meritano accoglimento in quanto l'operatore si è sempre attivato affinchè la procedura di MNP andasse a buon fine ed ha riscontrato il reclamo inviato dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni.

La controversia verte sulla mancata portabilità dell'utenza telefonica n. 3382765xxx da Telecom a PosteMobile.

A tal proposito occorre fare riferimento alla delibera n. 147/11/CIR che, nel modificare la precedente delibera n. 78/98/CIR, che prevedendo, oltre alla riduzione ulteriore dei tempi per l'espletamento della portabilità, anche la possibilità per il cliente di chiedere indennizzi nel caso di ritardi nella portabilità del numero mobile, garantisce un miglioramento della qualità della prestazione.

La prestazione di portabilità del numero mobile (MNP) consente all'utenza di servizi mobili e personali di mantenere il proprio numero, richiedendo che il servizio sia svolto da un differente operatore mobile, anche nel caso vi sia una variazione tra la tecnologia utilizzata dall'operatore di origine (GSM o UMTS) e quella utilizzata dal nuovo operatore.

Nel caso di specie, l'istante, nel mese di luglio 2014, aveva aderito ad una proposta contrattuale con PosteMobile, avendo deciso di migrare la propria utenza telefonica attiva con Telecom, ma la portabilità non si è mai completata nonostante diversi solleciti telefonici ed anche l'invio di un reclamo scritto del 4 agosto 2014.

Nel corso dell'udienza di discussione, è emerso con chiarezza che si è verificato un ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione per la presenza di causali di scarto e che non risultano assolti gli oneri informativi nei confronti dell'istante che è rimasto in attesa del passaggio al nuovo gestore senza essere informato in merito alla sussistenza di impedimenti.

PosteMobile, dal suo canto, ha invocato la propria estraneità alla vicenda, allegando copia degli *screenshoot* estratti dai propri sistemi aziendali dai quali risulta che le richieste di MNP sottoposte da Telecom venivano gestite tempestivamente, ma che vi erano problemi legati all'ICCD errato da parte del cliente o comunque imputabili all'operatore *donating*.

Fatta questa breve ricostruzione, risulta evidente la responsabilità di PosteMobile per non aver rispettato gli oneri informativi nei confronti del cliente, che non è stato tempestivamente informato in ordine alla sussistenza di problematiche così come risultano dalla memoria dell'operatore, si vedano gli *screenshoot* depositati. Non può, infatti, considerarsi come valida informativa al cliente, la presenza di un'annotazione nei propri sistemi aziendali attestante l'avvenuto contatto telefonico con il cliente o quella indicativa della circostanza che il cliente era irreperibile.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, la stessa deve essere accolta e, conseguentemente, PosteMobile è tenuta a porre in essere tutte le misure idonee a completare il processo di portabilità della numerazione 3382765xxx.
Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, la stessa deve essere accolta atteso il mancato assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, in quanto PosteMobile, in qualità di operatore *recipient* aveva l'obbligo di comunicare formalmente l'esistenza di impedimenti ostativi al completamento del processo di portabilità. Ne consegue quindi che l'operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo per carenza informativa in quanto l'istante se fosse stato correttamente informato avrebbe potuto evitare il procrastinarsi di questa situazione, pertanto, PosteMobile dovrà corrispondere

in favore dell'istante l'indennizzo di cui al combinato disposto degli articoli 6 e 12, comma 2 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11//CONS in quanto si tratta di un'utenza mobile *business*, secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 232 giorni dal 18 luglio 2014 data in cui risulta caricato un ordine di portabilità nei sistemi di PosteMobile, come risulta dalle schermate depositate dall'operatore, fino al 10 marzo 2014, (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione) in quanto in questa occasione l'utente è stato informato delle causali di scarto che hanno impedito la portabilità.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii)*, la stessa non può essere accolta in quanto l'operatore ha fornito riscontro sebbene non abbia chiarito quali fossero le cause che hanno impedito la portabilità. Ad ogni buon conto, per il mancato assolvimento degli oneri informativi nei confronti dell'istante è già stata prevista al punto precedente la corresponsione da parte dell'operatore dell'indennizzo in relazione alla carenza di informativa e, quindi, come tale, non può essere disposta una duplicazione dell'indennizzo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento l'importo pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00), in quanto ha partecipato ad entrambe le procedure ricorrendo all'assistenza legale.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Guida nei confronti della società Poste Mobile S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Poste Mobile S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.160,00 (millecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per il mancato assolvimento degli oneri informativi nel corso della procedura di portabilità;

3. La società Poste Mobile S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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, 1 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci