

DELIBERA N. 87/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SANNINO /NEXTUS TELECOM S.R.L. (GU14/747/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 giugno 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della Sig.ra Sannino del 9 maggio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta il ritardo nell’espletamento della procedura di portabilità dell’utenza mobile n. 3402944915.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 25 novembre 2017 ha attivato una linea telefonica in adesione ad un’offerta commerciale dell’operatore Nextus Telecom S.r.l., ma ha “*subito*” chiesto la portabilità della numerazione verso Poste Mobile S.p.A.;

b. la portabilità, tuttavia, è stata espletata con ritardo, infatti solo il 24 dicembre 2017 Poste Mobile S.p.A. ha comunicato all’utente, via SMS, che la procedura era stata eseguita;

c. l’utente ha precisato che “*questo disservizio durato un mese ha causato danni sia operativi che pecuniari*”.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

- i.* il rimborso del costo di un altro telefono, pari a euro 50,00;
- ii.* la corresponsione dell’indennizzo per ritardata portabilità;
- iii.* la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai numerosi reclami telefonici.

2. La posizione dell’operatore

Nextus Telecom S.r.l., in memorie, ha dichiarato che ha acquisito l’utenza dedotta in controversia il 27 novembre 2017 e, il medesimo giorno, la Sig.ra Sannino ha chiesto

di esportare il numero verso Poste Mobile S.p.A. Tuttavia, l'operatore *donating* ha notificato l'OK all'espletamento solo il 27 dicembre 2017 in quanto le tre precedenti richieste, notificate da Poste Mobile S.p.A., rispettivamente, in data 27 novembre, 4 dicembre e 11 dicembre 2017, sono andate tutte in scarto con casale "*codice 22 Incongruenza ICCD e MSISDN*", in quanto l'ICCD inserito risultava errato.

La Società ha altresì precisato che l'istante ha contattato cinque volte il servizio clienti dal quale ha ricevuto puntuali informazioni in merito alla procedura di portabilità in corso.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Gli accertamenti compiuti in sede istruttoria hanno confermato che l'operatore *donating*, Nextus Telecom S.r.l., non ha responsabilità in merito al disservizio contestato dall'utente.

In particolare, in riscontro a espressa richiesta di integrazione istruttoria, Poste Mobile S.p.A., operatore *recipient*, ha dichiarato che, dopo ripetute bocciature per ICCD errato, la procedura di portabilità è stata espletata, in data 29 dicembre 2017, sulla scorta di un ICCD "*identico a quello inserito inizialmente*"; tuttavia, tale affermazione non ha trovato alcun riscontro documentale. Infatti, dalla documentazione depositata dall'operatore *recipient* non si evince che l'ICCD inserito inizialmente fosse esatto, pertanto resta confermato quanto addotto dall'operatore *donating* in memorie, ovvero che la procedura di portabilità è stata espletata in ritardo per effetto delle bocciature notificate a fronte di l'ICCD errato, inserito da Poste Mobile S.p.A. Quindi, in assenza di prova contraria, risultando legittime le causali di scarto notificate, alcuna condotta inadempiente è imputabile alla società Nextus Telecom S.r.l.

Parimenti, alcuna responsabilità è addebitabile all'operatore convenuto per mancata risposta ai reclami, atteso che, trattandosi di segnalazioni telefoniche non tracciate, resta non provata la mancata risposta dell'operatore.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 della Sig.ra Sannino nei confronti della società Nextus Telecom S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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 ulteriore danno subito.

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, 7 giugno 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi