



# REGIONE LIGURIA

## Comitato Regionale per le Comunicazioni

**DELIBERAZIONE N. 3 DEL L'8 GENNAIO 2015**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] /POSTEMOBILE SPA-TELECOM ITALIA SPA - (Proc. n. 17/2014).**

L'anno 2015 il giorno 8 del mese di gennaio, regolarmente convocato, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Liguria.

Componenti Co.Re.Com. Liguria		Presente	Assente
Alberto Maria Benedetti	Presidente	X	-
Christian Moretti	Commissario	X	-
Matteo Ridolfi	Commissario	-	X

Constatato che la riunione è regolarmente costituita si passa all'esame dell'ordine del giorno, alla quale partecipa il Dott. Roberto Rodolfo De Lorenzi, con incarico di Segretario. Nel corso della riunione, il Comitato assume la presente deliberazione, approvata all'unanimità dei presenti.

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 20 giugno 2014, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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 "Regolamento";

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 147/11/CIR, recante "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali";

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CIR, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1 comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA l'istanza dell'utente presentata da [REDACTED] in data 18 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1 - La posizione dell'istante**

L'istante afferma di aver stipulato con PosteMobile, nel mese di novembre 2012 un contratto per la portabilità del numero [REDACTED] dall'operatore Telecom Italia e di aver sottoscritto un contratto rateale di un cellulare Samsung.

La portabilità del numero sarebbe avvenuta solamente nel mese di marzo 2013, nonostante i diversi solleciti operati telefonicamente e a mezzo fax. L'istante afferma che l'utenza sarebbe rimasta disattivata creando disagi di natura economica alla propria attività lavorativa.

L'istante chiede:

- i. un indennizzo per il ritardo nell'espletamento della portabilità, dal mese di dicembre 2012 al mese di marzo 2013,
- ii. un indennizzo per la sospensione del servizio, dal mese di dicembre 2012 al mese di marzo 2013,
- iii. un indennizzo per la mancata risposta al reclamo
- iv. un indennizzo per i danni subiti all'attività lavorativa del
- v. Il rimborso delle spese di procedura

## **2 - La posizione dell'operatore PosteMobile**

In sintesi la posizione di PosteMobile è la seguente. "In data 17/11/2012 il Cliente ha sottoscritto un modulo di attivazione di una carta SIM prepagata dei servizi PosteMobile e una richiesta di portabilità del numero [REDACTED] dall'operatore Telecom; in quella occasione il Cliente ha comunicato l'ICCID della carta SIM, ossia il n. [REDACTED] confermando con dichiarazione sostitutiva di notorietà la veridicità di quanto dichiarato.

PosteMobile sottometteva immediatamente la richiesta di portabilità del numero, che veniva respinta una prima volta da Telecom in data 26/11/2012 con la causale "ICCID errato".

PosteMobile, dopo aver contattato telefonicamente il Cliente, che fornisce stavolta un ICCID differente da quello erroneamente comunicato al momento della sottoscrizione del contratto, sottomette nuovamente la richiesta di portabilità con il nuovo ICCID n. [REDACTED], che viene però nuovamente respinta da Telecom con la medesima causale precedente, cioè "ICCID errato".

Nel frattempo, sollecitato dal Servizio Clienti di PosteMobile, in data 16/01/2013 il Cliente invia a un fax a PosteMobile, con il quale allega copia dell'ICCID della propria SM, ovvero il n. [REDACTED], lo stesso già comunicato telefonicamente in precedenza dallo stesso Cliente.

Pertanto il 17/01/2013 PosteMobile sottomette nuovamente a Telecom una richiesta di portabilità con l'ICCID comunicato a mezzo fax dal Cliente che viene però respinta con la causale "ICCID errato".

In data 21, 22, e 23 gennaio 2013, PosteMobile invia a Telecom n. 3 distinte richieste di portabilità tutte con l'ICCID precedentemente comunicato dal Cliente, che vengono parimenti respinte con la medesima causale "ICCID errato".

A questo punto, visti gli innumerevoli rifiuti, in data 30/01/2013, in virtù delle procedure interoperatore vigenti, viene chiesta una ulteriore verifica all'assurance (ovvero la struttura dedicata) di Telecom, la quale in data 18/02/2013 conferma la correttezza dei rifiuti comunicati.

Il 20/02/2013 a seguito dell'ennesimo rifiuto della portabilità da parte di Telecom con causale "ICCID errato", viene nuovamente richiesta al Cliente una conferma scritta del proprio ICCID; in data 01/03/2013 perviene un fax del cliente che conferma ancora una volta l'ICCID n. [REDACTED].

Il 02/03/2013 il Cliente comunica un nuovo ICCD (n. ██████████), causa la sostituzione della precedente SIM con una di tipo "micro".

In data 05/03/2013 PosteMobile sottomette a Telecom la richiesta di portabilità con il nuovo ICCD, richiesta che in questo caso viene espletata positivamente l'8/03/2013.

PosteMobile, sulla base di questa ricostruzione, afferma di aver sempre inviato le relative richieste di portabilità a Telecom, con l'ICCID comunicato di volta in volta dall'istante.

L'istante ha erroneamente trasmesso più volte a PosteMobile un vecchio ICCID, non più conosciuto dall'operatore Telecom, a seguito della sua sostituzione avvenuta nel 2012 o nel 2013. Questa (e questa soltanto) è la causa dei reiterati rifiuti, la cui responsabilità è da addebitarsi esclusivamente all'istante.

PosteMobile afferma altresì che l'istante è stato esaustivamente reso edotto, al momento della stipula del contratto, della possibilità che la richiesta la MNP venga rifiutata dall'operatore di provenienza: (art. 41 e art. 52 delle "Condizioni Generali per la fornitura del Servizio di Portabilità del numero (MNP)", che l'istante ha accettato per espressa sottoscrizione".

## **2.1 - La posizione dell'operatore Telecom Italia**

Nella sua memoria Telecom Italia afferma: "Il Sig. ██████, nel novembre 2013 ha aderito all'offerta di PosteMobile "Tutto Incluso Galaxy S3", a seguito della quale l'operatore ha fatto richiesta di migrazione dell'utenza n. ██████████ in data 23/11/2013.

Tuttavia, nell'espletamento della procedura di migrazione, Telecom ha riscontrato una serie di difficoltà tecniche che l'hanno indotta a chiudere più volte senza successo la pratica di portabilità della numerazione intestata al Sig. ██████, sistematicamente rifiutata dal sistema informatico per ben sette volte a causa di una incongruenza fra ICC-ID e MSISDN.

Il messaggio di rifiuto ricevuto dal Telecom era infatti generato dall'errato inserimento del vecchio codice ICC-ID da parte dell'operatore Postemobile, al quale non risultava associato più alcun codice MSISDN perché il Sig. ██████ aveva sostituito la propria scheda SIM in data 5 gennaio 2012.

Ebbene, tale errore si è ripetuto uguale a se stesso per ben sette volte, registrando Telecom ben sette rifiuti per "incongruenza ICC-ID e MSISDN".

Solo in data 11 marzo 2014 dopo aver acquistato il giorno 2 marzo una nuova scheda SIM in sostituzione della precedente, con conseguente attivazione di un nuovo ICCD associato all'utenza in questione, la migrazione verso Postemobile si è conclusa con successo.

La società si è limitata a dare seguito alle richieste dell'operatore recipient sulla base delle informazioni - purtroppo erronee - di volta in volta fornitele, sicché non può esserle imputato alcun ritardo nell'espletamento di procedura di portabilità dell'utenza in questione".

## **3 - Motivazione della decisione**

La problematica è inquadrabile nel ritardo, lamentato dall'istante, dell'utenza mobile ██████████ da Telecom Italia a PosteMobile.

Si tratta di una prestazione di portabilità del numero mobile (mobile number portability - MNP) che consente all'utenza di servizi mobili e personali di mantenere il proprio numero, richiedendo che il servizio sia svolto da un differente operatore mobile.

Con la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 78/08/CIR si erano già accorciati i tempi di realizzazione della portabilità del numero mobile (portandola da cinque a tre giorni lavorativi e introdotto un sistema di penali che aveva consentito di migliorare il processo interoperatore. Il nuovo regolamento, approvato dalla citata Autorità, con la delibera n. 147/11/CIR, ha ridotto ulteriormente i tempi della portabilità riferendolo al periodo osservato dalla clientela (periodo di attivazione) e ha cercato di migliorare contemporaneamente la qualità della prestazione, prevedendo che il cut-over, ovvero l'effettivo passaggio del numero mobile da un operatore all'altro, sia effettuato non al termine del primo giorno lavorativo bensì nelle prime ore del mattino seguente, prima cioè dell'inizio della seconda giornata lavorativa, al fine di permettere agli addetti di porre rimedio tempestivamente a eventuali malfunzionamenti del processo che potrebbero causare disagi alla clientela.

Sempre al fine di migliorare la qualità della prestazione, l'Autorità ha reso obbligatorio, affiancando al sistema delle penali (introdotto dalla delibera Agcom n. 78/08/CIR) per incentivare gli operatori ad agire al meglio, il sistema di scambio di informazioni tra gli operatori al fine di gestire efficacemente eventuali errori e/o malfunzionamenti dei sistemi e ripristinare rapidamente il normale processo di portabilità.

La normativa Agcom che regola la mobile number portability individua nell'operatore ricevente (*recipient*) il soggetto al quale il cliente si rivolgerà con procedure semplici e non onerose e che lo indennizzerà in caso di ritardo, indipendentemente dall'operatore responsabile del ritardo stesso. L'Autorità ha valutato, infatti che in tal modo è più semplice per il cliente anche accedere all'indennizzo avendo come unico interlocutore l'operatore con il quale ha stabilito il nuovo rapporto contrattuale. Nello stesso tempo ha tenuto conto del fatto che il recipient, qualora non sia il responsabile del ritardo, come previsto dal regolamento, si vedrebbe ristorato dalle penali che l'operatore che lo ha causato.

Va tenuto, altresì presente che la delibera dell'Autorità n. 179/03/CSP, non solo stabilisce che, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore, ma deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Non si può non evidenziare che l'operatore PosteMobile, non è riuscito a dimostrare e fornito prova di aver gestito correttamente la procedura di MNP, non solo perché si sono violate ampiamente le prescrizioni temporali individuate dalla normativa, avendo completato la MNP, per l'utenza n. [REDACTED], solo in data 8 marzo 2010 (con un ritardo di più di 100 giorni); ma, soprattutto, non ha fornito la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle reali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e di averlo messo in grado di comprendere quanto stava accadendo, per la ricerca delle soluzioni più idonee, per la risoluzione della problematica.

Per questi motivi è da accogliere la richiesta dell'istante di indennizzo per il ritardo nell'espletamento della portabilità, dando applicazione a quanto previsto dall'articolo 6, dell'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, che detta: "*Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; se la portabilità riguarda utenze mobili l'importo è ridotto alla metà*". In conseguenza di ciò l'operatore PosteMobile è tenuto a liquidare all'istante la somma di euro 250 (100 giorni x 2,50 €). I giorni sono calcolati dal 28 novembre 2012 – data in cui l'istante fornisce, a mezzo fax, un nuovo ICC-ID - al 7 marzo 2013 – in data 8 marzo 2013 la portabilità ha avuto esito positivo).

Per quanto riguarda l'indennizzo per la sospensione del servizio, le regole sull'onere della prova in materia contrattuale imporrebbero all'istante di allegare, quantomeno "*l'inadempimento della controparte*" (Cassazione civile, SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533). Nel caso di specie, l'istante non fornisce indicazioni adeguate a individuare il periodo di sospensione del servizio, infatti indica nella prima pagina della memoria integrativa una sospensione generica di due mesi, nella pagina 4 della memoria i giorni aumentano ("si chiede un indennizzo per sospensione del servizio dal mese di dicembre 2012 al mese di marzo 2013"), per cui non può ritenersi assolto l'onere dell'allegazione dell'inadempimento. A ciò si aggiunge la considerazione che l'istante non ha fornito nessun elemento oggettivo atto a dimostrare l'asserita sospensione né una valida dimostrazione della durata del disservizio. Dalla documentazione agli atti non risulta inoltre che l'istante abbia proceduto a fare un formale reclamo avente ad oggetto la sospensione del servizio.

Per le considerazioni che precedono, la richiesta di un indennizzo per la sospensione del servizio, non può essere accolta

Per quanto riguarda l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, il riferimento è l'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS secondo il quale: "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Ora dalla documentazione agli atti risulta che l'unico reclamo formale fatto dall'istante è stato inoltrato, a mezzo raccomandata AR, alla società PosteMobile in data 22/02/2013. E' evidente che la richiesta dell'istante non può essere accolta in quanto nel lasso di tempo riconosciuto all'operatore per la gestione del reclamo è intervenuta la risoluzione del problema in quanto la richiesta di portabilità è stata espletata positivamente l'8/03/2013.

Per quanto riguarda la richiesta di un indennizzo per i danni subiti all'attività lavorativa dell'istante, la stessa non può essere accolta in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, e di conseguenza del Co.Re.Com, come precisato dall'articolo 19, comma 4 della delibera n. 173/07/CONS che afferma: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal*

*contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".*

Per quanto riguarda il rimborso delle spese di procedura appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), da ripartirsi equamente tra i due operatori POSTEMOBILE e TELECOM ITALIA, tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 19, comma 6 del Regolamento che stabilisce: *"Nel provvedimento decisorio l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità".*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Co.Re.Com. accoglie parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti delle società Poste Mobile SpA e Telcom Italia SpA.

2. La società PosteMobile SpA è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 25,00 (venticinque/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 250,00 (*duecentocinquanta/00*) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'espletamento della portabilità;

3. La Società PosteMobile SpA è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. La società Telecom Italia SpA è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 25,00 (venticinque/00) per spese di procedura.

5. La società Telecom Italia SpA tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**IL SEGRETARIO**  
(Roberto Rodolfo De Lorenzi)

**IL PRESIDENTE**  
(Prof. Alberto Maria Benedetti)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL DIRIGENTE**  
(Dott.ssa Afra Serini)