

DETERMINA DIRETTORIALE 13/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/411776/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.G. - Iliad Italia S.p.A.

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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.G., del 06/04/2021 acquisita con protocollo n. 0163477 del 06/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica mobile n. 3505527xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente di Iliad ha richiesto la sovrascrittura del numero 3505527xxx con il 3200224xxx, ma Iliad non ha sovrascritto il numero dichiarando che era già stata fatta una sovrascrittura; b. parte istante ha precisato che la materia è regolata dalle delibere nn. 78/08/CIR e 147/11/CIR che non prevedono limiti massimi a fare la portabilità di numeri con relativa sovrascrittura; c. Iliad non ha risposto al reclamo secondo le modalità di cui alle delibere dell’Autorità. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata portabilità; ii. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta al reclamo

La società Iliad, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il sig. M. è diventato cliente Iliad chiedendo la portabilità del numero 3505527xxx dal suo precedente operatore Vodafone, regolarmente espletata in data 26 luglio 2018. In seguito, l’utente ha contestato a Iliad l’impossibilità di “sovrascrivere”

la SIM Iliad con il numero 3505527xxx con un'ulteriore numerazione 3200224xxx proveniente da diverso operatore. Iliad ha precisato che nel caso di specie non si può parlare di "mancata portabilità" e, del resto, controparte non ha dedotto alcun rapporto contrattuale/riciesta di passaggio inerente alla seconda numerazione. Ragione per cui, Iliad eccepisce, in primo luogo, il difetto di legittimazione/titolarietà attiva del signor M.. Peraltro, ove vi fosse stata la richiesta di portabilità, la stessa avrebbe dovuto essere associata a una nuova proposta di abbonamento. Difatti, la portabilità sulla SIM acquisita nel luglio 2018 c'è stata al momento dell'adesione alla proposta di Iliad. Se l'utente, dopo oltre due anni, non è più interessato al numero che ha in uso per effetto della portabilità e vuole beneficiare sempre con Iliad dei servizi con un ulteriore numero, dovrà ovviamente recedere dal rapporto precedente e aderire a un'ulteriore promozione, chiedendo la portabilità. Di tutto ciò l'utente è stato informato nel corso di un contatto al servizio clienti del 7 gennaio 2021, in occasione del quale è stato spiegato che la richiesta di portabilità esclude tecnicamente la possibilità di effettuare una seconda sulla medesima SIM. Non si può parlare di mancata portabilità e il richiamo alle delibere nn. 78/08/CIR e 147/11/CIR è del tutto inconferente, in quanto regolano la procedura di portabilità, la sola da cui derivino effetti obblighi in capo agli operatori telefonici, che si distingue dalla "sovrascrittura" di una nuova numerazione sulla SIM già in possesso connessa ad altra numerazione già portata. Nessun indennizzo per omessa portabilità spetta all'utente da parte di Iliad. Alcun indennizzo spetta all'utente nemmeno a titolo di mancata/tardiva risposta al reclamo, infatti, a fronte della segnalazione scritta datata 3 gennaio 2021, l'istante ha depositato istanza di conciliazione e istanza GU5 il 7 gennaio 2021, prima del termine di 45 giorni concesso contrattualmente all'operatore telefonico per la gestione della segnalazione, rinunciando alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi, facendo venir meno la possibilità di applicare l'indennizzo.

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 dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto nel caso di specie non si controverte di mancata portabilità di un'utenza telefonica mobile bensì di mancata sovrascrittura di un numero di altro gestore sulla SIM attiva con Iliad. Quest'ultima ha reso noto al cliente che la procedura di sovrascrittura non era possibile e che l'unica strada da seguire per conservare la numerazione oggetto di richiesta sarebbe stata sottoscrivere un nuovo contratto con Iliad volto alla portabilità di quella numerazione, non potendo Iliad sulla medesima SIM già in uso al cliente sovrascrivere la numerazione di altro gestore. Si ritiene, quindi, che nel caso di specie non vi sia alcun indennizzo da riconoscere in capo all'istante in quanto la materia della sovrascrittura altro è rispetto alla portabilità della numerazione mobile disciplinata dalla delibera n. 147/11/CIR La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 3 gennaio 2021 non risulta riscontrato formalmente da Iliad. Non risulta condivisibile l'affermazione di Iliad secondo cui la proposizione dell'istanza di conciliazione prima dello scadere del termine di 45 giorni per gestione del reclamo rappresenterebbe una rinuncia del cliente al reclamo stesso. L'operatore, nelle more del contenzioso, avrebbe, comunque, potuto fornire riscontro al cliente in merito alla richiesta formulata nel reclamo. Tanto premesso, si ritiene che la società Iliad sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 2,50 pro die per il periodo dal 17 febbraio 2021 (dalla data del reclamo occorre considerare 45 giorni per la gestione da Carta Servizi) fino al 17 marzo 2021, data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione e le parti si sono confrontate per il numero di giorni pari a 28.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 06/04/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 70,00 (settanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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