

DETERMINA Fascicolo n. GU14/376117/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Di Rienzo
- Iliad Italia S.p.A., Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

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;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Di Rienzo, del 11/01/2021 acquisita con protocollo n. 0011694 del 11/01/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza mobile business n. 3475447xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente Vodafone, in data 20 novembre 2020 ha richiesto la portabilità del proprio numero mobile dall’operatore Vodafone all’operatore Iliad; b. successivamente, Iliad ha comunicato all’istante, con e-mail, che il processo di portabilità non era andato a buon fine; c. l’utente ha, dunque, formulato una nuova richiesta di portabilità, anch’essa con esito negativo. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità del numero; ii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero; iii. la liquidazione di un indennizzo per carenza di oneri informativi.

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha eccepito, preliminarmente, la mancanza di valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato dall’utente. L’operatore ha rilevato, poi, che non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo. Nel merito, Vodafone ha rappresentato che, nei propri sistemi, risultano due richieste di

MNP per il numero 3475447xxx inserite da Iliad, rispettivamente, in data 30 novembre 2020 e 2 dicembre 2020, scartate per “incongruenza CF/P.IVA e MSISDN”, atteso che i dati anagrafici inseriti dal gestore recipient non corrispondevano a quelli associati alla SIM Vodafone (utente business registrato con partita IVA). In data 4 dicembre 2020, Vodafone ha ricevuto dall’istante una PEC di recesso per le linee fissa e mobile, che è stata gestita con la disattivazione della SIM 3475447xxx il 27 gennaio 2021. L’operatore, tuttavia, atteso che l’istante ha richiesto l’indennizzo per la perdita del numero, ha proceduto a riservare la numerazione ai fini di un’eventuale riassegnazione. A tal fine, ha precisato che l’istante dovrà acquistare una SIM mobile prepagata e, una volta attivata, Vodafone procederà alla sovrascrittura del numero 3475447xxx sulla nuova SIM. L’operatore ha ritenuto, dunque, destituita di fondamento la contestazione relativa alla perdita del numero, tenuto conto che lo stesso può essere recuperato e che, in ogni caso, l’istante medesimo ne ha richiesto la cessazione. Vodafone ha altresì evidenziato che l’utente non ha contestato la predetta cessazione mediante reclamo tempestivo o richieste di riattivazione, non fornendo, peraltro, neanche prova della storicità dell’instestazione del numero. L’operatore ha rappresentato, infine, che l’istante presenta una posizione debitoria di euro 115,49. L’operatore Iliad Italia S.p.A. ha dichiarato che, sui propri sistemi, risultano due richieste di portabilità, in data 30 novembre 2020 e 2 dicembre 2020, entrambe bocciate dall’operatore donating Vodafone con causale di scarto “codice fiscale e MSISDN non corretti”. Fa presente, poi, che il 3 dicembre 2020 parte istante ha promosso, contestualmente al tentativo di conciliazione, il procedimento urgente GU5 n. 362126/2020, archiviato per inammissibilità in quanto i servizi risultavano attivi. Successivamente, in data 4 dicembre 2020, l’utente ha comunicato il recesso all’operatore donating Vodafone, che ha provveduto a disattivare la numerazione 3475447xxx il 27 gennaio 2021. Iliad ha rappresentato, dunque, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società, precisando che: a. per quanto concerne la mancata portabilità, l’operatore, nel corso del procedimento urgente, ha correttamente comunicato all’utente l’impossibilità di effettuare il passaggio in Iliad in quanto, in conformità all’articolo 2 delle Condizioni generali di contratto, gli utenti possono richiedere la portabilità del numero non collegato a partita IVA; b. Iliad ha, altresì, comunicato che le richieste andavano in scarto per inserimento del codice fiscale errato, in quanto il contratto in essere con l’operatore donating era di tipo business, e dunque connesso a una partita IVA e non a un codice fiscale. In considerazione di ciò, sempre nel corso del procedimento urgente, Iliad ha informato correttamente l’utente della necessità di effettuare la voltura del contratto col gestore donating al fine di consentire la portabilità richiesta. In ragione delle comunicazioni rese, Iliad ha ritenuto di aver ottemperato agli oneri informativi in data 3 dicembre 2020 e 4 dicembre 2020, in sede di riscontro al GU5 presentato dall’utente, subito dopo il deposito dell’istanza di conciliazione del 3 dicembre 2020. Da ultimo, l’operatore ha rilevato che anche la richiesta di indennizzi per la perdita della numerazione è priva di fondamento nei confronti di Iliad, in quanto l’utenza oggetto di contestazione non è mai stata nella propria disponibilità.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, si deve evidenziare che l’istante in data 20 novembre 2020 ha richiesto la portabilità del proprio numero mobile con contratto business da Vodafone all’operatore Iliad, operazione non andata a buon fine in quanto, ai sensi dell’articolo 2, delle Condizioni generali del servizio di Iliad: “Gli utenti possono richiedere la portabilità del numero non collegato a partita iva da un altro operatore a Iliad (e il trasferimento del credito residuo sulla nuova SIM), secondo le modalità e i termini indicati nelle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile, fornite all’Utente al momento della richiesta di portabilità”. L’utente, nell’immediatezza del primo rifiuto di portabilità e in assenza di comunicazioni circa l’impossibilità di procedere con la migrazione, ha effettuato diverse segnalazioni al Servizio clienti di entrambi gli operatori - non allegate in atti - senza ricevere esaurienti spiegazioni in ordine alla mancata portabilità. Solo a seguito della consegna della SIM, l’operatore Iliad ha inviato all’istante due e-mail, il 30 novembre e il 1° dicembre 2020, con le quali ha dapprima comunicato di aver richiesto la portabilità del numero all’operatore donating e, successivamente, ha informato l’utente dell’impossibilità di procedere a tale operazione, senza tuttavia indicarne le reali motivazioni. L’istante, in possesso di una nuova SIM e di un numero telefonico provvisorio, nonché all’oscuro delle effettive motivazioni del diniego della portabilità, ha reiterato la richiesta di migrazione del proprio numero, ricevendo un nuovo rifiuto. Occorre evidenziare, infine, che l’utente ha inoltrato all’operatore Vodafone, in data 4 dicembre 2020, la richiesta di cessazione del contratto relativo alla linea telefonica fissa 0974904xxx e dell’associato numero mobile 3475447xxx, cessazione espletata dall’operatore il 27 gennaio 2021. Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell’istante di cui al punto i. non possa trovare accoglimento atteso che l’utente, pur essendo evidentemente a conoscenza di essere titolare di un’utenza business - come si evince dalla fattura depositata in atti da Vodafone, nella quale

l'intestataro del contratto risulta essere la "Ditta Di Rienzo", con attiva l'offerta One Business office voce e connettività - in elusione delle sopra citate previsioni di cui all'articolo 2 delle Condizioni generali di contratto di Iliad ha richiesto la portabilità del numero 3475447xxx, collegato a una partita iva. Tuttavia, seppur va rilevata la negligenza dell'istante, occorre tener conto anche della condotta silente assunta dalla società Iliad a fronte dell'impedimento tecnico riscontrato in sede di migrazione. L'operatore avrebbe dovuto, infatti, informare l'istante sin dal primo KO ricevuto dei motivi ostativi al passaggio del numero, al fine di poter consentire allo stesso di porre in essere eventuali azioni utili a dare corso alla portabilità. Iliad, tuttavia, come si evince dalla documentazione agli atti, nelle prime comunicazioni inviate all'utente si è limitata ad informarlo dell'impossibilità di procedere al passaggio della numerazione, senza fornire ulteriori precisazioni in merito. Solo nell'ambito della procedura di conciliazione, e segnatamente a seguito del procedimento d'urgenza attivato dall'istante, Iliad ha reso edotto l'utente sulle effettive motivazioni del diniego. Pertanto, alla luce del sopra citato mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore recipient, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., si ritiene che la società Iliad sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 30 novembre 2020 (data in cui Vodafone ha comunicato a Iliad il primo KO) al 3 dicembre 2020 (formale comunicazione di Iliad all'istante in sede di riscontro al GU5), per il numero di giorni pari a 4. Tale parametro andrà tuttavia computato in misura del doppio in ragione della natura business dell'utenza interessata dal disservizio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione, non può essere accolta atteso che l'utente ha deliberatamente richiesto, con PEC del 4 dicembre 2020, allegata in atti da Vodafone, la cessazione del contratto relativo alla linea telefonica fissa 0974904xxx e dell'associato numero mobile 3475447xxx. La perdita della numerazione lamentata dall'utente non può, dunque, essere addebitata a Vodafone in quanto l'operatore ha dato esecuzione a quanto asseritamente richiesto dall'utente medesimo. Occorre rilevare, altresì, che parte istante non ha effettuato alcun reclamo tempestivo in ordine alla cessazione del numero né ha formulato richieste di riattivazione. Invero, si ritiene che l'istante, ricevuta comunicazione da Iliad - seppur nell'ambito del procedimento d'urgenza - in ordine alla necessità di effettuare una voltura del contratto presso il gestore donating qualora fosse stato ancora interessato alla portabilità del numero, avrebbe potuto attivarsi in tal senso. Peraltro, Vodafone ha rappresentato, nella memoria agli atti e con apposita comunicazione inserita nel fascicolo documentale, di aver riservato il numero ai fini di un'eventuale riassegnazione. Pertanto, su richiesta di parte istante e previa verifica tecnica, l'operatore potrà procedere alla riattivazione della risorsa numerica. A tal riguardo, sarà cura dell'utente provvedere all'acquisto di una nuova SIM in un punto vendita autorizzato e formulare la relativa richiesta.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 11/01/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 12,00 (dodici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,50 pro die per il numero di 4 giorni, in misura del doppio attesa la natura business dell'utenza interessata, per il mancato assolvimento degli oneri informativi in merito all'omessa portabilità del numero, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

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
Mario Staderini