

DETERMINA DIRETTORIALE 147/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/310322/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mancinelli - Iliad Italia S.p.A.

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Mancinelli del 27/07/2020 acquisita con protocollo N. 0321668 del 27/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica mobile prepagata n. 3332467xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l’istante, con segnalazione call center del 10 marzo 2020 ha lamentato reiterati e continuati malfunzionamenti voce e internet da parte del gestore WIND Tre, non risolti; b. in piena fase di contingentamento coronavirus l’istante non è riuscito più a parlare con operatori del call center WIND Tre, senza ottenere alcun supporto; c. dal 20 aprile 2020 al 14 maggio 2020 ha subito ben otto rigetti della portabilità del numero mobile da WIND Tre a Iliad senza specifiche di sorta; d. in data 29 aprile 2020 neppure il tentativo dell’operatore Iliad direttamente da terminale Iliad va a buon fine causa diniego di WIND Tre, sempre in piena fase di malfunzionamento voce e internet; e. per il tramite dell’associazione dei consumatori solo in data 26 maggio 2020, su segnalazione del call center WIND Tre (ore 10:25 codice chiamata DE70IR Valerio), viene comunicato che ci sono errori codici ICCID e tipo di contratto prepagato, dopo ben otto richieste rigettate senza alcuna motivazione; In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per il malfunzionamento dei servizi WIND Tre; ii. la liquidazione dell’indennizzo per omessa/ritardata portabilità; iii. il rimborso della quota parte delle fatture prepagate di WIND Tre dal mese di marzo 2020; iv. lo storno di eventuali insoluti; v. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L’operatore Iliad, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che nel mese di aprile 2020 il sig. Mancinelli ha aderito a una proposta di abbonamento, chiedendo la portabilità dell’utenza mobile n. 3332467xxx, tramite la compilazione del modulo dedicato, con cui ha indicato, tra gli altri dati, il seguente numero seriale della SIM: 8938883280089694xxx. Iliad ha, quindi, avviato la richiesta di portabilità, inserendo a sistema i dati indicati dal sig. Mancinelli ma la domanda di portabilità è andata in scarto in quanto l’utenza non risultava associata al numero seriale della scheda riportato dall’utente. L’istante ha quindi compilato un nuovo modulo di portabilità, riportando, tuttavia, ancora una volta il medesimo numero seriale errato che ha determinato, quindi, un nuovo KO. Il modulo è stato ripresentato con il medesimo dato errato altre volte. Infine, il 28 maggio 2020 il sig. Mancinelli ha indicato un nuovo numero seriale della SIM, il n. 8939996280085226xxx che si è rilevato essere quello corretto, in quanto, una volta inserito a sistema, ha permesso il regolare espletamento della portabilità, perfezionata il 3 giugno 2020. In relazione al disservizio occorso sulla linea telefonica, Iliad ha precisato il difetto di legittimazione passiva in quanto come risulta anche dalla stessa istanza, la linea è transitata su rete

Iliad soltanto in data 3 giugno 2020, pertanto, prima di tale data alcuna doglianza potrà essere sollevata nei confronti di Iliad. Quanto al ritardo nella portabilità, Iliad ha dichiarato che risulta documentalmente provato che i diversi KO sono dipesi dal fatto che fosse stato riportato sul modulo di richiesta di portabilità un numero seriale della SIM errato, diverso da quello associato al numero 3332467xxx. Una volta inserito il seriale corretto, con il modulo del 28 maggio 2020, la portabilità è stata tempestivamente e correttamente espletata. Ne consegue che se la portabilità non è andata immediatamente a buon fine, ciò non è dipeso da Iliad che, anzi, ha sempre tempestivamente preso in carico tutte le richieste pervenute e ha sempre informato l'utente in merito all'errore nella comunicazione dei dati. Infine, anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami risulta infondata in quanto agli atti non risultano acquisiti reclami scritti privi di riscontro e comunque lo svolgimento dei fatti di causa dimostra che l'operatore ha sempre mantenuto un dialogo con l'utente, prendendo costantemente in carico tutte le richieste di portabilità fino all'ultima del 28 maggio 2020 che ha consentito il corretto espletamento della portabilità.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. In via preliminare, occorre precisare che l'istante ha già raggiunto un accordo con l'operatore WIND Tre in sede di conciliazione, pertanto le richieste di cui ai punti i. e iii. non risultano oggetto della presente decisione trattandosi di richieste inerenti al rapporto contrattuale con WIND Tre. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento per i seguenti motivi. Il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità dell'utenza mobile n. 332467xxx è stato determinato dall'erroneo inserimento del codice ICCID da parte del cliente. Agli atti risultano prodotte da Iliad le richieste di portabilità a partire dal 28 aprile 2020 fino all'ultima richiesta del 28 maggio 2020 recante il numero seriale corretto della SIM che ha consentito l'espletamento della portabilità in data 3 giugno 2020. La parte istante ha prodotto lo screenshot della richiesta di portabilità recante il codice ICCID corretto priva dell'indicazione della data, per cui non risulta utile ai fini probatori. Non è controversa la data della richiesta di portabilità che risulta confermata anche dalla Welcome letter di Iliad che fa riferimento alla sottoscrizione del 20 aprile 2020, ma agli atti non vi è alcun documento probatorio che consenta di individuare il codice ICCID comunicato dal cliente in data 20 aprile 2020. Gli unici dati certi sono le successive richieste di portabilità, ben otto, reiterate a partire dal 28 aprile e nel corso del mese di maggio che recano il codice ICCID errato n. 8938883280089694xxx fino all'ultima richiesta del 28 maggio 2020 che reca il codice ICCID corretto n. 8939996280085226xxx e che ha reso finalmente possibile l'espletamento della portabilità. Agli atti non risulta prodotta una informativa esaustiva da parte di Iliad con cui il cliente veniva informato sulla natura della causale di scarto. Non si escludono i continui contatti tra Iliad e il cliente che ha provveduto a inviare diverse richieste di portabilità senza però procedere alla correzione del numero seriale della SIM, dimostrando di non essere stato informato sui motivi del KO. Soltanto nel corso della gestione dell'istanza GU5 del 26 maggio 2020, Iliad, in pari data, ha comunicato che la portabilità non era andata a buon fine per incongruenza dati e ha invitato l'istante a verificare il numero seriale della SIM e la metodologia contrattuale. In tal modo l'istante in data 28 maggio 2020 ha provveduto a comunicare il numero seriale corretto rendendo possibile la portabilità. Tanto premesso, si ritiene che Iliad sia responsabile per non aver informato tempestivamente il cliente in merito alla presenza di un impedimento al completamento del processo di portabilità motivo per cui sarà 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 dal 22 aprile 2020 (dalla data della richiesta del 20 aprile 2020 occorre considerare una tempistica di 48 ore per il completamento della MNP) fino al 3 giugno 2020 (data in cui la linea telefonica è stata attivata su rete Iliad) per il numero di giorni pari a 43. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta in quanto generica, infatti, dalla documentazione prodotta non risulta provata la presenza di una situazione amministrativa irregolare con il gestore Iliad. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto v. considerata l'assenza di produzione di reclami scritti inviati dal cliente. Per quanto riguarda le segnalazioni telefoniche effettuate dal cliente, è orientamento costante di questa Autorità che le segnalazioni debbano essere contraddistinte dal codice operatore, data e orario per essere valutate ai fini di un eventuale inadempimento del gestore. Nel caso di specie, dalla verifica della documentazione prodotta dall'istante, risultano due segnalazioni telefoniche circostanziate del giorno 26 maggio 2020 che hanno condotto all'espletamento della portabilità del 3 giugno 2020, pertanto, si ritiene che la segnalazione sia stata riscontrata per facta concludentia.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 27/07/2020, è tenuta a 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 64,50 (sessantaquattro/05) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini