

DETERMINA DIRETTORIALE 19/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/85625/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Focosi

PostePay SpA (PosteMobile), 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 Focosi, del 19/02/2019 acquisita con protocollo N. 0069952 del 19/02/2019

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:

Nell’atto introduttivo del procedimento, l’utente ha dichiarato di aver richiesto a Iliad, in data 30 luglio 2018, la portabilità del numero 3774504xxx dal gestore PosteMobile. Attivata la nuova SIM Iliad con numerazione provvisoria, la procedura di portabilità non è mai stata completata. In data 4 agosto 2018, l’istante ha inoltrato una nuova richiesta di portabilità che, ancora una volta, non è andata a buon fine. L’utente ha precisato di aver effettuato le richieste compilando l’apposito modulo online disponibile sul sito www.iliad.it, selezionando l’operatore di provenienza "POSTE MOBILE" senza che fosse possibile selezionare altre opzioni (ex Wind, ex Vodafone, etc.). L’istante, quindi, ha contestato ogni eventuale addebito per errori che sono dipesi dai sistemi del gestore e pertanto non imputabili all’utente. Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto: i. indennizzo di 5 euro per ciascun giorno di ritardo fino a portabilità del numero.

Iliad S.p.A. (di seguito anche solo “Iliad”) non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione. PostePay S.p.A.(PosteMobile) (di seguito anche solo “PosteMobile”) ha dichiarato che l’utente ha attivato, in data 1 settembre 2011, la SIM con numero 3774504xxx con piano tariffario “Con Tutti New”. In data 1° agosto 2018 PosteMobile ha ricevuto una richiesta di portabilità che è stata scartata con causale “rifiuto per linea non donating” in quanto erano presenti errori nell’indicazione dei dati della SIM necessari per l’espletamento della procedura. In data 6 agosto 2018 l’operatore ha ricevuto una seconda richiesta di portabilità del numero, scartata con la stessa causale della precedente, come si evince dalle schermate in atti. Al riguardo, il gestore ha evidenziato che i dati inseriti al momento della richiesta della portabilità del numero non risultavano corretti in quanto, l’utente o il recipient, ha erroneamente specificato che l’operatore di rete su cui si appoggia l’utenza PosteMobile è WIND (che gestisce le nuove SIM Full MVNO di PosteMobile) in luogo di quello corretto, Vodafone (SIM ESP). L’operatore, infine, ha dichiarato di aver più volte tentato di contattare telefonicamente l’utente, senza esito, e di aver pertanto provveduto a fornirgli riscontro per iscritto in relazione a tutte le verifiche effettuate.

All’esito dell’istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che l’istanza possa trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito precisati. Dalla documentazione

presente nel fascicolo documentale, infatti, emerge effettivamente una incongruenza dei dati (MSISDN e seriale SIM ICCID) tale da poter considerare legittimo il "rifiuto" dato da PosteMobile ai tentativi di portabilità effettuati da Iliad. Di tale discrepanza di dati si ha evidenza confrontando quelli presenti nelle schermate di gestione della procedura versate in atti da PosteMobile con quelli che lo stesso gestore ha specificato in calce al riscontro fornito all'utente in data 21 febbraio 2019. Al riguardo va rilevato che Iliad - in qualità di recipient e di interlocutore principale dell'utente - non ha fornito alcuna prova della bontà del proprio operato rispetto alla corretta imputazione a sistema dei dati necessari alla portabilità né ha reso edotto l'istante circa i problemi riscontrati o la necessità di rettificare i dati inizialmente forniti. In relazione a tanto, si ritiene che l'istante debba essere indennizzato da Iliad ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. D'altra parte, nel caso in esame, si concretizza la fattispecie del ritardo nel passaggio tra operatori posto che - in assenza di espletamento della portabilità del numero mobile - la SIM in uso da parte dell'utente rimane regolarmente attiva e il servizio garantito con continuità sul numero di interesse dell'utente. Nel caso di specie, quindi, Iliad è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo complessivamente pari a euro 294,00 in relazione a un totale di 196 giorni compresi fra il 6 agosto 2018, data del secondo "rifiuto" dato da PosteMobile al secondo tentativo di porting effettuato da Iliad, e il 18 febbraio 2019, data dell'udienza di conciliazione. D'altra parte, a partire dal momento in cui all'istante è stata fornita piena informazione dei dati necessari per l'espletamento della procedura, non risultano documentate ulteriori richieste di portabilità in relazione all'utenza dedotta in controversia.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 19/02/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo pari a euro 294,00 a titolo di indennizzo per il mancato espletamento del passaggio tra operatori ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

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