

DETERMINA DIRETTORIALE 3/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/178808/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sirianni

- Noitel Italia Srl, PostePay SpA (PosteMobile)

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 Sirianni, del 24/09/2019 acquisita con protocollo N. 0404298 del 24/09/2019

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 aderito alla promozione "WOW Weekend" di Poste Mobile con contestuale richiesta di portabilità del numero 3356224xxx (dal gestore Noitel Mobile). La data prevista per l'espletamento della procedura era il 24 giugno 2019, tuttavia in data 25 giugno l'utente riceveva da parte di Poste Mobile un SMS dal seguente contenuto: "PosteMobile: la richiesta di portabilità del numero 3356224xxx è stata rifiutata dal Tuo operatore di provenienza. Contatta il 160." L'istante, contattato il servizio clienti Poste Mobile, veniva informato del fatto che la numerazione era stata trattenuta dal precedente gestore senza giustificazione. L'utente ha così richiesto informazioni al gestore Noitel ed è stato invitato ad aprire un ticket sul portale dello stesso, tuttavia non fruibile per un "errore generico" del sito in questione. L'utente ha dichiarato, infine, di essersi risolto a inviare una PEC al gestore Noitel per richiedere il rilascio della linea senza alcun esito. L'istante ha quindi lamentato il disagio di aver dovuto mantenere attive due diverse SIM mobili, sostenendone i relativi costi. Sulla base di tali premesse, l'utente ha richiesto: i. l'indennizzo per il disservizio nella procedura di passaggio tra operatori ai sensi della Delibera n. 203/18/CONS dell'Autorità.

L'operatore PostePay S.p.A. (di seguito anche solo "PostePay" o "PosteMobile") ha dichiarato che l'istante ha richiesto l'attivazione di una SIM mobile con contestuale richiesta di portabilità del numero 3356224xxx in data 8 giugno 2019, attraverso il canale Web del gestore. In data 14 giugno 2019 veniva consegnata la SIM in questione. In data 25 giugno 2019, l'operatore donating ha respinto la richiesta di portabilità con causale di scarto "RIFIUTO - LINEA NON DONATING" e PosteMobile informava l'utente invitandolo a contattare il proprio servizio clienti. Il servizio clienti, contattato in data 8 luglio 2019, invitava l'utente a inviare nuovamente il modulo di richiesta. Ancora in data 24 luglio 2019, il gestore contattava la figlia dell'istante rinnovando l'invito a trasmettere nuovamente il modulo di richiesta di portabilità per la verifica dei dati forniti. L'utente faceva nuovamente richiesta di portabilità della numerazione in questione il 3 agosto 2019, la stessa si perfezionava in data 13 agosto 2019. Nel merito, PosteMobile ha contestato la fondatezza della richiesta di indennizzo formulata dall'istante in quanto ha operato correttamente, dando immediata informazione all'utente e mettendolo nella condizione di conoscere le problematiche rilevate. Sottolineando

che le procedure portabilità, come quella in esame, necessitano della attiva partecipazione di tutti gli attori interessati, in primo luogo del cliente che deve fornire i dati corretti per l'espletamento della procedura, PostePay ha evidenziato di non aver potuto far altro che sottomettere nuovamente la richiesta di portabilità non appena l'utente ha trasmesso il modulo di richiesta, seguendo le informazioni fornite dal cliente nonché le indicazioni di sistema del gestore donating. Ribadito che il primo contatto instaurato dal cliente con il proprio servizio clienti è avvenuto in data 8 luglio e che soltanto successivamente, in data 3 agosto, l'utente ha dato seguito a quanto concordato, l'operatore ha declinato ogni responsabilità provvedendo comunque, in ottica di caring del cliente, a riconoscere in favore dell'istante una ricarica di euro 25,00 sulla SIM interessata dal lamentato disservizio. Noitel Italia S.r.l. (di seguito solo "Noitel") ha dichiarato di aver operato correttamente, non avendo ricevuto alcuna richiesta da parte dell'operatore al quale il cliente voleva migrare: pertanto, Noitel non poteva eseguire alcun tipo di verifica sulla procedura di portabilità che era stata formalmente inoltrata a un operatore di rete differente da Noitel. Il gestore ha inoltre rilevato che l'intimazione fatta dal cliente, a mezzo PEC, di rilasciare la numerazione non poteva trovare alcun riscontro atteso che nessuna richiesta risultava presente nei propri sistemi gestionali. Noitel, infatti, ha evidenziato come, una volta ricevuta la richiesta, i tempi previsti dalla regolamentazione sono stati puntualmente rispettati ("OUT OK Verso PMOB - Data Richiesta: 2019/08/09 13:32:05 - Data Cut-Over: 2019/08/13 06:07:49"). Alla luce di quanto dedotto, Noitel ha eccepito l'assenza di responsabilità proprie in relazione ai fatti dedotti in controversia, ricordando che, in sede di udienza di conciliazione, PostePay aveva chiarito che il cliente, in fase di ordine, avrebbe errato nel dichiarare il codice ICCID della SIM e che per la correzione dell'errore era stato necessario il delta di tempo indicato come ritardo nella gestione della procedura MNP.

Alla luce dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, delle memorie e delle controdeduzioni di parte istante, nonché dell'udienza di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati. L'elemento sostanziale che emerge dall'analisi del fascicolo documentale, tenuto conto delle ricostruzioni effettuate dai gestori convenuti, è che non risulta documentato l'errore eventualmente commesso dal cliente al momento della prima richiesta di portabilità effettuata al recipient PostePay, circostanza che confermerebbe una co-partecipazione dell'utente al ritardo nell'espletamento della procedura; infatti, gli atti consentono di appurare che l'errore sia stato inizialmente generato dai dati forniti dall'utente né che l'informativa allo stesso fornita - in seguito alla notifica via SMS del 25 giugno 2019 - sia stata esaustiva e tempestiva, considerato che anche nelle proprie controdeduzioni l'istante ha lamentato difficoltà di interlocuzione con il gestore tanto da essersi risolto ad avviare tempestivamente la procedura conciliativa rappresentando altresì di aver appreso solo nell'ambito di essa della necessità di procedere con il rinnovo della richiesta di portabilità. Tutto ciò stante, si ritiene che il disservizio dedotto in controversia debba essere ristorato e che sia riconducibile alla fattispecie di cui all'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Con particolare riferimento alle numerazioni mobili, come nel caso in esame, il ritardo nella portabilità del numero si concretizza infatti nel ritardato passaggio ad altro operatore nella misura in cui l'utente non viene disservito in relazione all'utilizzo del numero che intende conservare nel cambio di gestore. Ciò chiarito, considerata la tempistica della notifica di scarto della portabilità che PostePay ha fornito all'istante in data 25 giugno 2019 e dell'espletamento della procedura avvenuto in data 13 agosto 2019 (su nuova richiesta di portabilità del 3 agosto 2019), si dispone che l'importo di euro 25,00 - già riconosciuto al cliente sotto forma di ricarica telefonica per il disservizio oggetto del presente procedimento - venga integrato da parte di PosteMobile con la somma di euro 48,50, a concorrenza del totale liquidabile in base ai parametri applicabili alla presente procedura (per un totale di 49 giorni di ritardo indennizzabili con euro 1,50 pro die). Per quanto attiene al donating Noitel, non emergono profili di responsabilità in relazione alla vicenda dedotta in controversia.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in accoglimento dell'istanza del 24/09/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, l'importo di euro 48,50 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo riconosciuto 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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno