

DETERMINA DIRETTORIALE 30/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/91539/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Porzia - 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 Porzia, del 03/03/2019 acquisita con protocollo N. 0090551 del 03/03/2019

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:

l’utente, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato di aver richiesto a Iliad S.p.A. la portabilità del numero in data 22 dicembre 2018. Atteso che la procedura non si perfezionava entro il 26 dicembre 2018, su indicazione del servizio clienti l’istante esercitava il proprio diritto di ripensamento nella stessa data del 26 dicembre 2018. In data 3 gennaio 2019, l’utente vedeva disattivata la propria utenza con il vecchio gestore senza ricevere alcuna comunicazione in merito. In seguito ai contatti telefonici con il servizio clienti, in data 18 gennaio 2019 l’operatore convenuto ha invitato l’utente ad acquistare una nuova SIM al fine di effettuare il passaggio e recuperare la numerazione interessata. Infine, la portabilità si è espletata in data 29 gennaio 2019. Sulla base di tali premesse, l’istante chiede: i) il rimborso di tutte le schede acquistate nonché delle ore spese in contatti con i servizi clienti degli operatori coinvolti; ii) ristoro per i giorni di disattivazione del numero e per il disagio provocato dalla perdita del numero.

La società Iliad S.p.A. (di seguito anche solo "Iliad" o "Società") non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso dall’istruttoria svolta e dall’udienza di discussione, che le richieste dell’istante possano trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue. In primis, si chiarisce che il risarcimento del danno esula dalle competenze dell’Autorità che, in sede di definizione delle controversie, è chiamata solo ad accertare il fatto obiettivo dell’inadempimento ai sensi dell’articolo 20, comma 4, del Regolamento. Pertanto, la domanda sub i - quantificata dall’utente in euro 10.136,58 - non può essere accolta in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi previsti dal Regolamento di cui all’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Passando al merito della controversia, occorre qui rammentare il principio di non contestazione di cui all’articolo 115, comma 1, c.p.c., costantemente applicato dall’Autorità, secondo cui l’operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall’istante consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dal medesimo istante e di poter affermare la responsabilità dell’operatore secondo le regole ordinarie di cui all’art. 1218 c.c.. Infatti, la Società non ha fornito alcun riscontro in merito alla gestione del ripensamento che l’utente ha esercitato il 26 dicembre 2018, quando constatava che il passaggio della propria utenza mobile non si era perfezionato nei tempi previsti. Ciò stante, si assume che la prima richiesta di portabilità utile ai fini della presente decisione sia quella del 22 dicembre 2018 e che, pertanto,

la procedura avrebbe dovuto regolarmente espletarsi entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello di inserimento a sistema della relativa richiesta (il 22 dicembre, appunto). Pertanto, in relazione all'intero periodo intercorrente tra il 22 dicembre 2018, data della richiesta di portabilità, e il 29 gennaio 2019, data di espletamento della procedura, si ravvisano i presupposti per il riconoscimento dei seguenti indennizzi in favore dell'utente: in primo luogo, si ritiene che la Società debba corrispondere in favore dell'istante un indennizzo pari a euro 33,00 per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori (euro 1,50 per ciascun giorno di ritardo), ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, calcolato a partire dal 27 dicembre 2018 fino al 18 gennaio 2019. In tale data, infatti, l'operatore invitava l'utente a risolvere la problematica con l'acquisto di una nuova SIM, anche al fine di provvedere al recupero della numerazione di interesse. In pendenza della procedura di passaggio, nei giorni dal 3 al 18 gennaio 2019 l'utente è tuttavia rimasto completamente disservito mentre soltanto in data 29 gennaio 2019, come già rilevato, vedeva perfezionarsi la portabilità del numero. Tutto ciò stante, si ritiene che l'utente debba altresì essere indennizzato per i 16 giorni di interruzione del servizio con un importo pari a euro 96,00 calcolato in base all'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi (euro 6,00 per ciascun giorno di interruzione del servizio) nonché per il ritardo nella sola portabilità del numero verificatasi nel periodo compreso tra il 18 e il 29 gennaio 2019, laddove in data 18 gennaio il servizio è rientrato nella disponibilità dell'utente ma ancora senza la vecchia numerazione. Pertanto, si riconosce un indennizzo pari a euro 55, calcolato in base all'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi (euro 5 al giorno). Atteso che la numerazione non è stata persa, la relativa domanda di ristoro non può essere accolta.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 03/03/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, con le modalità di pagamento indicate in istanza, i seguenti indennizzi, rispettivamente previsti ai sensi dell'articolo 7, comma 2; dell'articolo 6, comma 1 e dell'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi: a. un indennizzo pari a euro 33,00 per il ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio tra gli operatori; b. un indennizzo pari a euro 96,00 per interruzione del servizio; c. un indennizzo pari a euro 55,00 per il ritardo nella portabilità del numero.

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