

DETERMINA DIRETTORIALE 31/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/293384/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SARNO -
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), 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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente SARNO, del 17/06/2020 acquisita con protocollo n. 0260593 del 17/06/2020

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 fissa n. 089821xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’istante ha richiesto il passaggio della propria utenza telefonica da TeleTu a PostePay e, nelle more della procedura, PostePay ha attivato la numerazione provvisoria 0899209xxx; b. in data 4 settembre 2019, tramite il proprio legale, l’istante ha inviato una diffida ad adempiere nei confronti di entrambi i gestori; c. in data 18 novembre 2019 ha presentato un’istanza GU5 volta alla riattivazione/migrazione della linea telefonica n. 089821xxx senza alcun esito. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto la liquidazione dell’indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero.

L’operatore PostePay, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la sig.ra Sarno ha sottoscritto in data 29 marzo 2019 un contratto per l’attivazione del servizio telefonico “PosteMobile Casa”, richiedendo contestualmente la portabilità del numero fisso 089821xxx. In data 11 aprile 2019, PostePay ha provveduto all’installazione del dispositivo e contestualmente ha dato inizio al processo di portabilità dell’utenza. Il servizio è stato, comunque, attivato con numerazione provvisoria fornita da PostePay. In data 18 aprile 2019 veniva generato il primo rifiuto della portabilità con causale: “Codice segreto errato”. In data 19 aprile 2019 il Servizio Clienti ha contattato l’utente richiedendo conferma del codice di migrazione, ma la signora Sarno ha comunicato di non poter effettuare tale verifica, non avendo a disposizione alcuna fattura relativa alla propria utenza; pertanto è stata invitata a chiamare il Servizio Clienti non appena avesse reperito la documentazione richiesta. In data 29 aprile 2019 l’istante ha comunicato al Servizio Clienti i codici per la migrazione dell’utenza telefonica e PostePay ha inoltrato un successivo ordine che in data 7 maggio 2019 veniva nuovamente rifiutato con causale: “Codice: GNP-2 Descrizione: SPP-0001; Il COWMaster ed il COW Slave non sono validi tra loro”. Nella stessa data il Servizio Clienti ha contattato la cliente, comunicando che la portabilità è stata nuovamente rifiutata dal precedente gestore e la invitava a verificare i dati con il gestore donating (Vodafone – Teletu). In data 21 maggio 2019 la cliente ha fornito ancora una volta al Servizio Clienti i codici per la migrazione e PostePay ha chiesto nuovamente la portabilità che, in data 28 maggio 2019, veniva ulteriormente rifiutata dall’operatore donating con causale: “Presente un ordinativo di migrazione in corso relativo al directory number”. In data 28 maggio 2019 il Servizio Clienti ha contattato la cliente, comunicando

che la portabilità è stata nuovamente rifiutata e la invitava a verificare i dati con il precedente gestore Non ricevendo ulteriori indicazioni, in data 31 luglio 2019, PostePay ha inviato la comunicazione di mancato completamento della portabilità per cause non imputabili, informando della possibilità, qualora interessata, di continuare a utilizzare la linea con il numero temporaneo già attivato oppure di recedere dal contratto senza penali né costi entro 30 giorni. La sig.ra Sarno non ha esercitato il diritto di recesso. In data 4 settembre 2019 PostePay ha ricevuto da parte del legale della cliente la richiesta di completamento della portabilità del numero 089821xxx. In data 12 novembre 2019 la cliente ha rinnovato la richiesta di portabilità. In data 18 novembre 2019 la cliente ha presentato richiesta di provvedimento temporaneo. PostePay ha provveduto a inserire nuova richiesta di portabilità in data 21 novembre 2019, alla luce dei dati forniti nel procedimento per l'adozione del provvedimento temporaneo. In data 26 novembre 2019 la portabilità veniva ancora una volta rifiutata con causale: "Presente un ordinativo in corso di NP relativo al directory number". PostePay ha inserito ancora una volta la richiesta di portabilità in data 6 gennaio 2020. In data 10 gennaio 2020 anche questa richiesta è stata rifiutata con medesima causale: "Presente un ordinativo in corso di NP relativo al directory number ". A fronte di questo ulteriore rigetto e in assenza di nuove indicazioni, in data 4 maggio 2020 PostePay ha rinnovato la comunicazione di insuccesso della portabilità, ribadendo la possibilità di continuare a utilizzare la linea con il numero temporaneo già attivato, oppure, se non interessato, di recedere dal contratto senza penali né costi entro 30 giorni. Inoltre, in ottica di caring ha provveduto allo storno della fattura nr. 2050007601 di importo pari a 45.30 euro e al rimborso della fattura nr. 2050299150 di importo pari a 45.30 euro. PostePay ha fatto quanto nelle proprie possibilità per completare la portabilità della numerazione storica della cliente. PostePay ha inviato numerose volte la richiesta di portabilità, adoperando i dati forniti dall'istante, ripetutamente verificati su propria richiesta. Ogni volta l'operatore donating ha sempre respinto la richiesta, dapprima, adducendo l'erroneità dei codici forniti, poi sostenendo l'esistenza di altra procedura di portabilità in corso sulla stessa numerazione. Tuttavia, è stato verificato anche in sede di GU5 che i codici impiegati da PostePay nel processo di portabilità corrispondevano a quelli forniti dall'istante e presenti nelle fatture dell'operatore donating. L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che nei sistemi TeleTu risulta una prima richiesta di portabilità per il DN 089821xxx inserita in data 15 aprile 2019 e andata in scarto per "codice di migrazione errato". Una seconda richiesta, inserita il 22 maggio 2019 e con DAC al 3 giugno 2019, ancora in attesa espletamento. Risulta, poi, una terza richiesta del 7 gennaio 2020 andata in scarto con causale "presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER". Attesa la pendenza della seconda richiesta, per cui forse il donor non ha inviato notifica di chiusura, la linea è ancora attiva in TeleTu. Vodafone ha precisato che sussiste una morosità a carico dell'istante di euro 470,07, atteso che la linea ha continuato a essere attiva in assenza di espletamento della NP. Nel corso della discussione, Vodafone ha dichiarato che il numero è disponibile e può su richiesta dell'utente migrare verso altro gestore. La parte istante ha dichiarato di non essere più interessato alla numerazione principale in quanto sta utilizzando la numerazione provvisoria attivata da PostePay.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante può trovare accoglimento per i motivi che seguono. Dalla documentazione acquisita agli atti si rileva che in data 29 marzo 2019 la parte istante ha sottoscritto un contratto per l'attivazione del servizio telefonico "PosteMobile Casa", richiedendo contestualmente la portabilità del numero fisso 089821xxx. PostePay ha attivato, nelle more della procedura di migrazione, una linea provvisoria utilizzata dalla cliente. Dopo vari contatti per le vie brevi volti a verificare la correttezza del codice di migrazione, PostePay in data 31 luglio 2019 ha comunicato formalmente l'impossibilità di procedere alla migrazione dell'utenza e ha informato l'utente della possibilità di utilizzare il numero provvisorio, salvo recesso. In seguito, l'istante ha risottoposto la richiesta di migrazione che ha ricevuto di nuovo KO e ha presentato istanza GU5 in data 18 novembre 2019. Nel corso della procedura, Vodafone ha comunicato che la richiesta era in attesa di riscontro da parte del donor mentre PostePay ha ribadito la propria assenza di responsabilità avendo risottoposto una richiesta che continua a ricevere KO dal donating. La numerazione principale è, comunque, rimasta attiva in Vodafone, a causa di una mancata notifica di chiusura da parte del donor, ma la parte istante nel corso della discussione ha dichiarato di non essere più interessato alla numerazione. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto dalla data di sottoscrizione del contratto del 29 marzo 2019 l'operatore si riserva una tempistica di trenta giorni per procedere alla migrazione della linea, salvi impedimenti tecnici comunicati all'utente. Nel caso in esame, PostePay ha formalmente comunicato alla cliente l'impossibilità all'attivazione della linea con nota del 31 luglio 2019, pertanto, si ritiene che la società PostePay sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui

all'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 5,00 pro die per il periodo dal 29 aprile 2019 fino al 31 luglio 2019, per il numero di giorni pari a 92.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in accoglimento dell'istanza del 17/06/2020, è 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 460,00 (quattrocentosessanta/00) a titolo di indennizzo 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.

Il direttore
Mario Staderini