

DETERMINA DIRETTORIALE 32/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/524515/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.N.

- Iliad Italia S.p.A., Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente S.N., del 13/05/2022 acquisita con protocollo n. 0156080 del 13/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, già cliente dell’operatore Vodafone Italia S.p.A., titolare dell’utenza telefonica business n. 3497482xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, in data 25 ottobre 2021, ha sottoscritto un contratto con Iliad Italia S.p.A. e ha richiesto la portabilità del n. 3497482xxx, provvedendo al pagamento dei costi previsti, per un importo pari a euro 17,98; b) in data 15 novembre 2021 l’utente ha ricevuto una mail di conferma della richiesta di portabilità; c) in data 13 gennaio 2022 l’istante ha inviato un reclamo a Iliad Italia S.p.A. tramite PEC in quanto la portabilità non è mai avvenuta e non è stato mai rimborsato al cliente l’importo pagato. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l’immediato completamento della procedura di portabilità; ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio; iii. La liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo; iv. la condanna dell’operatore al pagamento delle spese di procedura.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha precisato preliminarmente che, non essendo stato indicato il codice cliente, l'oggetto della controversia dovrà intendersi limitato all'unica utenza indicata nel formulario GU14, ovvero sia il numero 3497482xxx. Nel merito, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato che l'istante aveva attiva una SIM mobile abbonamento con piano business Zero (Infinito Business Gold Edition). L'operatore ha rilevato sui propri sistemi tre richieste di MNP out inserite da Iliad Italia S.p.A., rispettivamente, in data 8 novembre 2021, 9 novembre 2021 e 15 novembre 2021, non andate a buon fine per rifiuto con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN", atteso che i dati anagrafici inseriti dal gestore recipient non corrispondevano a quelli associati alla SIM Vodafone (codice fiscale in luogo di partita IVA). Risulta poi una richiesta di MNP out verso Fastweb S.p.A., inserita il 23 novembre 2021 e scartata sempre con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN", poiché, anche in questo caso, la richiesta era stata inserita con codice fiscale. Un'ultima richiesta di portabilità, inserita con i dati corretti da Fastweb S.p.A. il 30 novembre 2021, si è espletata il 2 dicembre 2021. Vodafone Italia S.p.A. ha contestato, dunque, qualsiasi allegazione di responsabilità in relazione a un eventuale ritardo nell'attivazione dei servizi da parte del gestore recipient. L'operatore ha, poi, evidenziato che risulta a carico dell'utente una morosità di euro 491,66, inclusiva delle rate residue per un terminale Apple iPhone 11 PRO. Da ultimo, ha contestato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami atteso che non vi sono reclami in atti diretti a Vodafone. Alla luce di quanto sopra esposto, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza o l'estromissione di Vodafone Italia S.p.A. dalla presente procedura. L'operatore Iliad Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha evidenziato che le richieste indennitarie in ordine alla mancata portabilità dell'utenza sono prive di fondamento in quanto le procedure di portabilità dell'utenza n. 3497482xxx, tempestivamente radicate da Iliad Italia S.p.A. (recipient) in data 8 novembre 2021, 9 novembre 2021 e 15 novembre 2021, sono state scartate dall'operatore Vodafone Italia S.p.A. (donating) con motivazione n. 23 ("incongruenza CF/P.IVA e MSISDN") cioè a causa della mancata corrispondenza tra i dati anagrafici dichiarati dal soggetto richiedente (codice fiscale/partita IVA) e il numero di utenza mobile associato. Al riguardo, Iliad Italia S.p.A. ha precisato che le motivazioni di rifiuto della portabilità da parte di Vodafone Italia S.p.A. risiedono in un errore commesso dal ricorrente, il quale ha tentato le procedure di portabilità in Iliad Italia S.p.A. del numero 3497482xxx come utente privato, associandolo al codice fiscale SLNNNZ75H28H175G, mentre il contratto in essere con il proprio gestore Vodafone Italia S.p.A. era di tipo business, intestato alla propria ditta individuale e associato alla Partita IVA aziendale n. 05603860xxx. Pertanto, nessuna responsabilità è ascrivibile in capo a Iliad Italia S.p.A. in merito alla mancata portabilità dell'utenza n. 3497482xxx in quanto l'operatore ha radicato tempestivamente la procedura e riportato nei sistemi informatici di interconnessione con l'operatore donating i dati dichiarati dal ricorrente nei moduli di richiesta della MNP. Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, Iliad Italia S.p.A. ha precisato di aver prodotto il riscontro fornito via mail dal Servizio Clienti in data 14 gennaio 2022 nonché l'estratto dell'area personale Iliad del ricorrente nel quale sono specificati, in via analitica, i tentativi di portabilità dell'utenza n. 3497482xxx e le causali di scarto opposte da Vodafone Italia S.p.A. Iliad Italia S.p.A. ha, pertanto, evidenziato che il cliente è sempre stato a conoscenza delle vicende inerenti alla propria richiesta di portabilità del numero 3497482xxx tramite le evidenze sempre a sua disposizione sul sito di Iliad Italia S.p.A. nella propria area personale. Da ultimo, l'operatore ha rappresentato di aver prodotto agli atti un ulteriore riscontro fornito a mezzo posta certificata dal Servizio Clienti all'istante, nel quale vengono nuovamente ribadite le ragioni di rifiuto della portabilità dell'utenza e il conseguente rigetto del reclamo. Per quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate in ricorso nei propri confronti con la conseguente archiviazione del procedimento.

Si dà atto che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Sicilia in data 16 maggio 2022. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisate. Si rappresenta, preliminarmente, che Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto in sede di conciliazione l'estromissione dal procedimento, richiesta accolta dall'istante, come riportato nel verbale relativo al procedimento UG/520563/2022, del 13 maggio 2022 ("L'operatore Vodafone Italia SpA chiede l'estromissione dal procedimento, che viene accolta dal delegato della parte istante"). Si dà atto che la richiesta è stata reiterata da Vodafone Italia S.p.A. in sede di discussione per la definizione della controversia de qua e accolta dalla parte istante. Il presente procedimento viene, dunque, archiviato nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. Dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che l'utente in data 25 ottobre 2021 ha aderito a un'offerta contrattuale di Iliad Italia S.p.A., chiedendo la portabilità del proprio numero mobile 3497482xxx, con contratto business, da Vodafone Italia S.p.A. al predetto operatore. A riguardo, Iliad Italia S.p.A. ha allegato due richieste di MNP (non contestate dalla parte istante), la prima

sottoscritta ma non datata (l'operatore ha asserito che si riferisce alla richiesta di MNP dell'8 novembre 2021), la seconda sottoscritta e recante la data del 9 novembre 2021. In entrambe è stato possibile verificare che la sezione "Dati dell'utente" riporta esclusivamente il codice fiscale dell'istante e non la partita IVA. Dalla disamina delle schermate depositate in atti da Iliad Italia S.p.A., è risultato che l'operatore ha provveduto all'invio della nuova SIM il 30 ottobre 2021 e all'attivazione del servizio il 6 novembre 2021. La società ha, poi, inoltrato all'operatore donating Vodafone Italia S.p.A. tre richieste di portabilità - in data 8, 9 e 15 novembre 2021 - ricevendo altrettanti rifiuti per "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". La procedura di portabilità, più volte riproposta, non è andata a buon fine in quanto, ai sensi dell'articolo 2, delle Condizioni generali del servizio di Iliad: "Gli utenti possono richiedere la portabilità del numero non collegato a partita iva da un altro operatore a Iliad (e il trasferimento del credito residuo sulla nuova SIM), secondo le modalità e i termini indicati nelle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile, fornite all'Utente al momento della richiesta di portabilità". Successivamente, l'istante ha sottoscritto, in data 17 novembre 2021, una proposta di abbonamento con Fastweb S.p.A., chiedendo la portabilità del numero 3497482xxx, e ha indicato, nuovamente, il solo codice fiscale. Anche in questo caso, come si evince dalle schermate depositate in atti da Vodafone Italia S.p.A., la richiesta di portabilità è andata in scarto, in data 23 novembre 2021, con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". Il 30 novembre 2021 Fastweb S.p.A. ha inoltrato una nuova richiesta, recante la partita IVA dell'istante, e la portabilità è stata espletata in data 2 dicembre 2021. Tanto premesso, la domanda sub i., relativa all'immediato completamento della procedura di portabilità, deve ritenersi superata in ragione dell'avvenuta portabilità dell'utenza verso l'operatore Fastweb S.p.A., in data 2 dicembre 2021. Tuttavia, in un'ottica di favor utentis, attesa la mancata portabilità della numerazione di cui si controverte, Iliad Italia S.p.A. sarà tenuta a rimborsare all'istante i costi sostenuti in fase di sottoscrizione del contratto del 25 ottobre 2021, per un importo pari a euro 17,98. Al riguardo, si dà atto che l'operatore medesimo, già nel corso dell'udienza di discussione, aveva offerto all'istante il rimborso di tale importo. In sede dibattimentale è stato, poi, precisato all'utente che, qualora sia ancora interessato alla portabilità del numero in Iliad Italia S.p.A., dovrà sottoscrivere un nuovo contratto e formulare la relativa richiesta. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento. Rileva, al riguardo, che l'utente, pur essendo evidentemente a conoscenza di essere titolare di un'utenza business - come si evince dalla fattura depositata in atti da Vodafone Italia S.p.A., nella quale l'intestatario del contratto risulta essere la "Ditta S.N.", con attiva l'offerta Zero: Infinito Business Gold Edition per la SIM n. 3497482xxx - in elusione delle sopra citate previsioni di cui all'articolo 2 delle Condizioni generali di contratto di Iliad ha richiesto la portabilità del numero 3497482xxx, collegato a una partita IVA. In ragione di tale incongruenza - imputabile a un comportamento negligente dell'istante - non è stato possibile, di fatto, procedere all'attivazione del servizio. La richiesta di indennizzo di cui al punto iii. deve essere accolta in quanto il reclamo del 13 gennaio 2022 risulta riscontrato per iscritto dall'operatore solo il 16 maggio 2022, come da PEC allegata al fascicolo. Invero, Iliad Italia S.p.A. ha asserito di aver provveduto a inoltrare all'istante una mail di riscontro il 14 gennaio 2022, della quale, tuttavia, non vi è evidenza in atti. Risulta, infatti, depositata la sola schermata relativa all'apertura del reclamo - pagina creata il 14 gennaio 2022 - nella quale l'operatore riferisce che "[i] fatti riportati non dipendono da errori/comportamenti/azioni di Iliad Italia", aggiungendo genericamente in nota che "[l]a richiesta di portabilità è andata fallita per cause non dipendenti da Iliad. I dati sono stati inseriti in maniera errata e per questo la richiesta è andata ko". Tanto premesso si ritiene che la società Iliad Italia S.p.A. debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 2,50 pro die dal 27 febbraio 2022 (dal reclamo del 13 gennaio 2022 occorre considerare 45 giorni per la gestione dello stesso) fino al 16 maggio 2022 (data in cui l'operatore ha riscontrato il reclamo) per il numero complessivo di giorni pari a 78. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto iv., considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 13/05/2022, 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 17,98 (diciassette/98) quale rimborso dell'importo pagato dall'istante in sede di sottoscrizione del contratto del 25 ottobre 2021; ii. euro 195,00 (centonovantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 13 gennaio 2022.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella