

**DETERMINA DIRETTORIALE 45/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/197827/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Giordano -  
UnoMobile (Compagnia Italia Mobile srl)**

**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 Giordano, del 01/11/2019 acquisita con protocollo N. 0469064 del 01/11/2019;

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 ha contestato alla società Uno Mobile S.r.l. il ritardo nell'espletamento della portabilità del numero 3936404xxx e, dunque, il mancato rispetto della tempistica di due giorni lavorativi indicata nella Carta servizi. La parte istante ha dichiarato di aver effettuato richiesta di portabilità in data 23 settembre 2019, ricevendo rassicurazioni circa il suo perfezionamento entro la data del 25 settembre, mentre la procedura si è conclusa solo in data 4 ottobre 2019, in seguito a ripetuti solleciti da parte dell'istante. L'utente ha lamentato danni patrimoniali e morali a causa del ritardo nella portabilità, atteso l'utilizzo professionale dell'utenza dedotta in controversia. Sulla base di tali premesse, l'utente ha richiesto: i. un indennizzo di euro 500,00 per il ritardo nella portabilità del numero.

UnoMobile S.r.l. (di seguito anche solo "UnoMobile") non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento nei termini di seguito riportati. Atteso che l'operatore, non svolgendo alcuna attività difensiva, ha lasciato del tutto incontestata la ricostruzione dei fatti rappresentata dall'utente, si ritiene che la doglianza espressa in relazione al ritardo di 11 giorni nell'espletamento della portabilità del numero mobile 3936404xxx debba ritenersi fondata e che si configuri in capo all'istante il corrispondente diritto a un indennizzo in relazione all'intero periodo di ritardo (23 settembre 2019 - 4 ottobre 2019). Dato che in caso di passaggio tra operatori di un'utenza mobile la numerazione rimane in carico all'operatore donating fino al momento dell'effettivo espletamento della portabilità e dell'acquisizione della medesima numerazione da parte del recipient, nel caso di specie, si sostanzia un disservizio nella procedura di cambio operatore indennizzabile ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Pertanto, la società UnoMobile è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo di euro 16,50, a integrazione del contributo che, in ottica di caring, lo stesso operatore ha già riconosciuto al proprio cliente secondo quanto riportato in atti dalla medesima parte istante. Infine, per mera completezza, si precisa che non rileva l'utilizzo che l'utente fa della propria utenza (strettamente personale o per svolgere attività economico-professionali) bensì la tipologia di utenza, consumer

o business, definita sulla base del contratto e del servizio offerto dall'operatore e che, in ogni caso, l'Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno alla luce del Regolamento.

#### DETERMINA

- UnoMobile (Compagnia Italia Mobile srl), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/11/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, l'importo di euro 16,50 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.

Il direttore  
Mario Staderini