DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/258948/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pellegrino - 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 Pellegrino, del 19/03/2020 acquisita con protocollo N. 0123477 del 19/03/2020

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 di una utenza mobile, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue. In data 02/12/2019 attivava, presso un centro autorizzato, una SIM con l’operatore Compagnia Italia Mobile S.r.l. (d’ora in poi, indicata con l’acronimo UnoMobile), chiedendo la contestuale portabilità della numerazione pregressa (MNP). Tuttavia, la portabilità è avvenuta soltanto in data 29/01/2020, quindi con 58 giorni di ritardo. L’utente precisa altresì che il gestore non è comparso all’udienza di conciliazione. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. indennizzo ex art. 7, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi per ogni giorno di ritardo; ii. rimborso di €20 del canone mensile (10 euro al mese) della SIM attiva ma non utilizzata a causa del ritardo nel trasferimento del numero.

L’operatore UnoMobile non si è costituito e non ha prodotto memorie né documentazione difensiva agli atti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato che parte istante abbia richiesto il passaggio verso l’operatore UnoMobile, chiedendo la portabilità del numero, ma che tale portabilità si sia perfezionata con notevole ritardo. Dalla documentazione allegata, inoltre, si evince che l’istante sia stato costretto all’utilizzo della vecchia SIM al fine di continuare a utilizzare la sua numerazione storica. A fronte di tali doglianze il gestore, ancorché regolarmente convocato, non si è costituito e non ha prodotto memorie nell’ambito del procedimento. Pertanto, nessuna difesa è stata prodotta a sostegno della posizione dell’operatore, il quale non ha quindi assolto all’onere probatorio su di esso gravante in materia di obbligazioni contrattuali ai sensi dell’art. 1218 c.c. Risulta pertanto incontestata la responsabilità del gestore, il quale non ha ottemperato secondo i tempi regolamentari alla richiesta di MNP, né risulta dimostrato che questi abbia fornito al cliente adeguata informativa in merito alle eventuali cause ostative al perfezionamento della portabilità suddetta. Ciò premesso, la richiesta di cui al punto sub i. può essere accolta nei termini che seguono. L’operatore UnoMobile è tenuto all’obbligo di corresponsione dell’indennizzo di cui all’art. 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi. Per l’effetto, si dispone l’obbligo di corresponsione dell’indennizzo nel periodo incontestato di disservizio, compreso tra la data di adesione all’offerta commerciale (02/12/2019) e la data di effettiva attivazione (29/01/2020), pari a 58 giorni, detratti 2 giorni per il perfezionamento della portabilità previsti

dall'Allegato 1 delibera 147/11/CIR, moltiplicati per euro 5,00 pro die, e così per un importo complessivo di euro 280,00. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento per le medesime motivazioni di cui ai punti precedenti. Per l'effetto, si dispone l'obbligo di storno/rimborso del canone mensile della SIM rimasta inutilizzata nel periodo di disservizio, nonché di provvedere alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa del cliente con ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in esenzione spese.

DETERMINA

- UnoMobile (Compagnia Italia Mobile srl), in accoglimento dell'istanza del 19/03/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, l'importo di euro 280,00 (duecentottanta/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità. 3. La società Compagnia Italia Mobile S.r.l. è tenuta a stornare i costi della SIM relativi al periodo di disservizio, oltre alla regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'utente e al ritiro della eventuale pratica di recupero credito in esenzione spese. 4. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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