

CO.RE.COM. SICILIA

DETERMINA n° 2 / 2017

Definizione della controversia

XXXXXX XXXXXXXX / POSTEMOBILE S.p.A.

GU14/19/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA CO.RE.COM. SICILIA "

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);

VISTO l'accordo quadro tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;

VISTA l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 12 del 16 dicembre 2016 del *Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Sicilia*, con la quale è stata confermata al *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00), ai sensi dell' art.19, comma 7, del “*Regolamento* ”;

VISTO il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di*

comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza della Sig. Porcarelli Sergio acquisita in data 12/02/2016 al n° prot.. 6822.

VISTA la nota del 22/02/2016 prot. n. 8464, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 27 Aprile 2016 con la quale il responsabile del procedimento ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia;

CONSIDERATO che in sede di udienza di discussione, avvenuta il 18 maggio 2016, le parti non sono giunte ad una risoluzione bonaria della controversia.

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA La posizione dell'istante:

L'istante dichiara di aver aderito per la propria utenza mobile n.337XXXX al Piano Tariffario di PosteMobile S.p.A. denominato “LIB con tutti”, con il quale al costo mensile di euro 20,00 (venti/00) , aveva possibilità di effettuare chiamate illimitate (oltre a 1GB di traffico internet incluso). In seguito ad un SMS inviatogli dall'operatore PosteMobile S.p.a. l'istante, veniva a conoscenza che l'offerta a cui aveva aderito, non prevedeva minuti illimitati ma una limitazione sul *bundle* di traffico mensile (soglia di 3000 minuti) che ove superati, davano origine allo scatto alla risposta. Conseguentemente a ciò , e ritenendosi ingannato per l'offerta sottoscritta, l'istante decideva la portabilità della propria utenza mobile n.ro 337XXXXX (MNP) ad altro operatore.

Più precisamente, nel corso del procedimento, l’istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

- 1) nel mese di giugno l’istante veniva informato dall' operatore PosteMobile S.p.A., con un SMS che aveva raggiunto “la soglia dei 3000 minuti a disposizione e che se oltrepassata, per le successive telefonate gli sarebbe stato addebitato lo scatto alla risposta”;
- 2) che in data 08/07/2014, a seguito del SMS ricevuto, decideva di migrare l'utenza mobile 337523813 con la portabilità del numero (MNP) assegnato da PosteMobile S.p.A. ad altro operatore ed acquistava una SIM (con numero provvisorio) al costo di euro 10,00 (dieci/00);
- 3) che in data 29/07/2014 a seguito della negata portabilità da parte dell'operatore, acquistava un'ulteriore SIM al costo sempre di euro 10,00 (dieci/00) al fine di poter ottenere la portabilità del numero mobile scoprendo solo in data 30/07/2014 che, per una incongruenza seriale SIM (ICCD), la portabilità richiesta non andava a buon fine;
- 4) in data 30/07/2015 dopo varie chiamate al call-center , l'istante veniva a conoscenza che il numero ICCD annotato sul retro della propria SIM 337XXXXX, non coincideva con quello presente sui terminali di PosteMobile S.p.A. che risultava essere differente;
- 5) che in data 30/09/2015 formulava reclamo scritto che rimaneva privo di riscontro;

In ragione dei descritti conteggi dell’operatore telefonico convenuto, la parte istante ha

richiesto:

- 1) la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità del numero mobile;
- 2) la liquidazione di un indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza;
- 3) la liquidazione di un indennizzo per il mancato rispetto informativo;
- 4) la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 5) il rimborso per l'acquisto delle due SIM;

CONSIDERATA La posizione dell'operatore:

La società PosteMobile S.p.A. , in sede di memorie, ha evidenziato la correttezza del proprio operato, ha eccepito l'inammissibilità e improcedibilità e l'infondatezza di ogni richiesta di cui all'istanza.

In ordine alle reiterate richieste di portabilità del numero 337XXXX l'operatore ha precisato che solo in data 21/07/2014 risulta pervenuta a PosteMobile S.p.A. la prima richiesta di MNP Out da parte dell'istante , e che tra il 21 luglio 2014 e il 29 luglio 2014 sono giunte altre tre richieste MNP Out riferite sempre alla stessa SIM , ma che tutte sono state rifiutate per anomalie tecniche e di processo probabilmente anche legate al precedente cambio del numero ICCD della SIM.

Nella propria memoria l'operatore sostiene di aver ricevuto solo in data 01 agosto 2014 una nuova richiesta di MNP Out, regolarmente accettata, in seguito alla quale la portabilità (MNP) ha avuto buon fine e la SIM è stata cessata in data 10/08/2014.

In ordine al reclamo presentato dall'istante, l'operatore PosteMobile S.p.a. ha comunicato di averlo riscontrato in data 20/10/2015 nei termini previsti dalla propria Carte dei Servizi e nel contempo, ha comunicato all'istante di avere ricaricato sulla SIM l'importo di euro 27,50 (ventisette/50) quale *quantum* per il ritardo nella prestazione del servizio MNP., sempre come previsto dalla propria Carta dei Servizi;

Ferme le proprie difese, in sede di udienza di discussione avvenuta in data 18 Maggio 2016, le parti non sono giunte ad una risoluzione bonaria della questione.

CONSIDERATA La motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La controversia verte sulla mancata portabilità dell'utenza telefonica mobile n.337XXXXX da PosteMobile S.p.a. ad altro operatore.

Per questo motivo occorre fare riferimento alla Delibera n.147/11/CIR che, nel modificare la precedente Delibera n.78/98/CIR, prevede, oltre alla riduzione ulteriore dei tempi per l'espletamento della portabilità, anche la possibilità per il cliente di chiedere indennizzi nel caso di ritardi nella portabilità del numero mobile, garantendo un miglioramento della qualità della prestazione.

La prestazione di portabilità del numero mobile (MNP) consente all'utenza di servizi mobili e personali di mantenere il proprio numero, richiedendo che il servizio sia svolto da un differente operatore mobile, anche nel caso in cui vi sia una variazione tra la tecnologia utilizzata dall'operatore di origine (GSM o UMTS) e quella utilizzata dal nuovo operatore.

Nel caso di specie, l'istante, in data 13/09/2013 aveva aderito ad una proposta contrattuale con l'operatore PosteMobile S.p.a., e in data 08/07/2014 aveva avviato la portabilità della propria utenza mobile ad altro operatore , ma la stessa si è completata in ritardo nonostante i vari solleciti telefonici fatti ed in ultimo il reclamo scritto del 30/09/2015.

Dalla documentazione agli atti, è emerso che si è verificato un ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità per la presenza del codice ICCD errato ed in effetti è emerso che il codice

ICCD annotato sul retro della SIM 337XXXX (ICCD-8939-1050-4001-9405-092) era differente a quello presente sui terminali di PosteMobile S.p.A. (ICCD – 8939-1050-400-1919-3185), ed in vero nella propria memoria l'operatore afferma che in data 02/10/2016 a seguito di un guasto, la SIM del cliente veniva sostituita con una nuova con ICCD – 8939-1050-4001-9405-092 (quindi differente).

Inoltre, nella propria memoria l'operatore ha dichiarato di aver già corrisposto all'istante l'indennizzo di euro 27,50 (ventisette/50) per la ritardata portabilità del numero mobile come previsto dalla propria Carta dei Servizi e conseguentemente ha eccepito l'inapplicabilità delle disposizioni di cui al Regolamento sugli indennizzi, richiamando l'art.2.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante punto sub 1) la stessa deve essere accolta in quanto l'operatore PosteMobile S.p.A. non ha fornito alcuna prova circa l'avvenuto indennizzo, mediante una ricarica sulla SIM dell'istante in conformità alla propria Carta dei Servizi. Ne consegue quindi, che ai sensi dell' art. 6, comma 1) e 2) del citato Regolamento, l'istante avrà diritto alla corresponsione dell'indennizzo secondo il parametro pari ad euro 5,00 pro die per numero di giorni pari a 33 calcolati dal 08/07/2014, data in cui l'istante ha richiesto la portabilità del proprio numero mobile , al 10/08/2014 data in cui la stessa è stata completata;

Con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti sub 2) e sub 3) le stesse non possono essere accolte in quanto risultano già indennizzate al punto sub 1) mediante il riconoscimento dell' indennizzo per il ritardo nella portabilità dell'utenza telefonica mobile e meglio sopra trascritto. Infatti, il ritardo nell'attivazione e nel mancato assolvimento degli oneri informativi ,risultano aspetti accessori del disservizio principale ed un eventuale riconoscimento di un ulteriore indennizzo non può essere ammesso in questa sede.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto sub 4) di liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'operatore PosteMobile S.p.a., ha fornito riscontro al reclamo dell'istante mediante una comunicazione scritta del 20 ottobre 2015 e secondo la tempistica della propria Carta dei Servizi.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto sub 5), la stessa deve essere accolta ed in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, deve essere corrisposto il rimborso della somma sostenuta dall'istante per l'acquisto delle due SIM pari ad euro 20,00 (venti/00).

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha partecipato ad entrambe le procedure ricorrendo all'assistenza legale.

DETERMINA

- 1) Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. Xxxxx Xxxxxxx nei confronti della società PosteMobile S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società PosteMobile S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 20,00 (venti/00) per l'acquisto delle due SIM e la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - euro 165,00 (centosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità;
- 3) La società PosteMobile S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.COM l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 23 Febbraio 2017

Il Dirigente
della Segreteria Co.Re.Com. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara