



Determinazione dirigenziale n. 02/2017

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Poste Mobile S.p.A. – Vodafone Italia S.p.A.

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la l.r. 30 dicembre 1999, n. 30, *Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 1° aprile 2015, con cui la signora XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con le società Poste Mobile S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 1° aprile 2015 e 18 giugno 2015, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 13 luglio 2015;

VISTO il verbale dell'udienza del 13 luglio 2015;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con gli operatori Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone") e PosteMobile S.p.A. (d'ora in avanti "PosteMobile"), ai sensi degli art. 14 e ss. *Regolamento*, in relazione alla illegittima disattivazione della propria utenza mobile.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza proposta nei confronti di Vodafone e PosteMobile, introduttiva del procedimento, l'istante, già titolare dell'utenza mobile XXX attiva con il gestore PosteMobile, ha dichiarato quanto segue:

1. in data 1 agosto 2014, a causa di una richiesta di portabilità avanzata da altro utente intestatario di un'utenza mobile simile a quella intestata all'istante, quest'ultima veniva disattivata;
2. trattavasi di un errore da parte dell'operatore Vodafone poiché, oltre alla diversa numerazione dell'utenza, non c'era alcuna corrispondenza tra i dati del richiedente la portabilità e quelli dell'istante;
3. contattato il servizio clienti di PosteMobile, l'istante comunicava il disconoscimento della portabilità della propria utenza verso Vodafone;
4. il recupero della numerazione avveniva in data 7 ottobre 2014, dopo 66 giorni e a seguito di formale reclamo trasmesso a PosteMobile in data 19 agosto 2014;
5. in data 24 settembre 2014, l'istante riceveva comunicazione da PosteMobile che l'operatore si stava attivando con Vodafone per una portabilità di rientro della numerazione;
6. in data 29 settembre 2014, PosteMobile riscontrava per iscritto il reclamo dell'istante, comunicando che la responsabilità del disservizio era imputabile unicamente a Vodafone, senza specificare sulla base di quali dati PosteMobile aveva comunicato OK alla portabilità;
7. in riscontro al reclamo trasmesso a Vodafone a mezzo raccomandata a/r in data 5 agosto 2014, con contatto telefonico del 13 agosto 2014, l'operatore contestava la fondatezza delle doglianze dell'istante dichiarando la responsabilità dell'operatore *donating* PosteMobile, senza tuttavia comunicare risposta per iscritto.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato le seguenti richieste nei confronti di Vodafone:

- la liquidazione di un indennizzo per errore di portabilità, quantificato nella misura di euro 330,00;
- la liquidazione di un indennizzo per interruzione del servizio voce e SMS per 66 giorni, quantificato nella misura di euro 660,00;
- la liquidazione di un indennizzo per mancata gestione del reclamo e mancata risposta allo stesso, quantificato nella misura di euro 400,00;
- il rimborso delle spese di procedura nella misura di euro 50,00.

L'istante ha formulato le seguenti richieste nei confronti di PosteMobile:

- i. la liquidazione di un indennizzo per ritardo nel recupero della numerazione quantificato nella misura di euro 330,00;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per avere contribuito all'interruzione del servizio, quantificato nella misura di euro 660,00;
- iii. il rimborso delle spese di procedura nella misura di euro 50,00.

Parte istante ha depositato le proprie controdeduzioni alla memoria difensiva di PosteMobile.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante raggiungeva un accordo conciliativo con Vodafone e chiedeva la definizione della controversia nei confronti di PosteMobile.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria difensiva PosteMobile ha ricostruito la vicenda contrattuale nei termini che seguono.

In data 31 luglio 2014 è pervenuta una legittima richiesta di MNP Out della SIM XXX da parte di Vodafone, contenente tutti gli elementi richiesti dai processi interoperatore e dal quadro regolamentare vigente. La richiesta è stata accettata da PosteMobile in data 31/07/2014 e in data 01/08/2014 la SIM è stata cessata.

L'operatore ha precisato che, in base alla normativa vigente, l'operatore *donating* che riceve una richiesta di portabilità *“deve semplicemente verificare se le informazioni contenute nella richiesta coincidono con quelle possedute nei propri archivi; in caso positivo l'operatore donating deve dar seguito alla richiesta ricevuta, non sussistendo in capo a quest'ultimo alcun obbligo regolamentare e/o contrattuale di verificare l'effettiva volontà del cliente di trasferire il proprio numero”*.

Ad avviso di PosteMobile, è l'operatore *recipient* *“l'unico soggetto responsabile della raccolta della richiesta del cliente, e della verifica della sua veridicità. Si veda in tal senso l'obbligo – in capo al recipient – di conservare i dati dell'ordine trasmesso e la copia del contratto (art. 5 comma 8 Delibera 78/08/CIR), proprio per dimostrare quanto dichiarato nella richiesta di portabilità”*.

La Società ha dichiarato che *“al momento della ricezione della richiesta di portabilità, PosteMobile non ha rinvenuto alcuna anomalia nel tracciato record spedito da Vodafone, né ha ricevuto alcuna contestazione da parte della Cliente, solamente in data 26/08/2014 la sig.ra Pecorella ha inviato una lettera di reclamo, a cui PosteMobile ha fornito un formale riscontro con la lettera del 24/09/2014 (...)”*. L'operatore ha evidenziato, inoltre, di essersi immediatamente adoperato, una volta appresa la volontà dell'istante di recuperare la numerazione, chiedendo il supporto di Vodafone e fornendo all'istante, in data 24/09/2014, una SIM di cortesia sulla quale effettuare il recupero della numerazione. In data 02/10/2014 è stata inoltrata a Vodafone la richiesta di MNP della numerazione e la portabilità *“in”* è avvenuta in data 06/10/2014.

Ritenendo di aver agito nel rispetto della normativa vigente, PosteMobile ha dichiarato l'assoluta mancanza di responsabilità in capo alla stessa per quanto avvenuto e, pertanto, di non dover alcun indennizzo.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste formulate dall'utente possono trovare accoglimento, nei termini di cui si dirà, per i motivi qui di seguito esposti.

Appare opportuno un richiamo alla normativa regolamentare in materia di *Mobile Number Portability* come contenuta nella delibera n. 147/11/CIR *“Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile – Approvazione del Regolamento”* e recante, all'Allegato 1, il *“Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali”*.

In particolare, deve rammentarsi il ruolo dell'operatore *donating* destinatario della richiesta di MNP inoltrata dall'operatore *recipient*. Ai sensi dell'articolo 5, comma 9 e 10 del citato Regolamento di cui alla delibera n. 147/11/CIR “L'operatore *donating*, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore *recipient*, attiva, eventualmente con il supporto dell'ospitante *donating*, la prestazione al cliente nei tempi e secondo le modalità stabilite nel presente regolamento. La richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore *donating*, oltre che nel caso di superamento della capacità di evasione messa a disposizione, soltanto nei seguenti casi: a. richiesta ricevuta mancante di alcuni dei dati di cui al precedente comma 6; b. dati di cui al precedente comma 6 non valorizzati secondo quanto stabilito nell'Accordo quadro; c. assenza nella richiesta sia del Codice Fiscale/Partita IVA sia del numero seriale della carta SIM; d. mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Codice Fiscale/Partita IVA, quando il numero si riferisce ad un contratto di abbonamento; e. mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM, quando il numero si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato; (...)”.

Alla luce delle verifiche imposte in capo al *donating* dalla citata normativa, deve ritenersi che PosteMobile avrebbe potuto rilevare quantomeno la non corrispondenza tra numero MSISDN e codice fiscale dell'utente per il quale la richiesta era stata inoltrata ovvero la non corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM. Sul punto, peraltro, deve rilevarsi che sebbene PosteMobile abbia asserito di non aver rinvenuto alcuna anomalia nel tracciato record spedito da Vodafone, non vi è riscontro probatorio in atti in ordine alla tipologia di verifiche effettuate da PosteMobile e se le stesse abbiano avuto esito positivo.

In ragione di quanto considerato, la richiesta di parte istante *sub i.*, di liquidazione di un indennizzo per ritardo nel recupero della numerazione, risulta accoglibile, nella misura di cui si dirà, tenuto conto che l'istante, nel reclamo inoltrato a PosteMobile in data 19 agosto 2014 (ricevuto dall'operatore in data 26/08/2014), ha manifestato la volontà di rientrare nella disponibilità della sua numerazione e che, da quanto dichiarato dalla stessa PosteMobile, la richiesta di portabilità “*in*” è stata inoltrata a Vodafone solo in data 02/10/2014. PosteMobile, pertanto, deve ritenersi tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi per la ritardata portabilità dell'utenza mobile *de qua* sui propri sistemi, pari all'importo giornaliero di euro 2,50, per 41 giorni decorrenti dal 26 agosto 2014 al 6 ottobre 2014, e, dunque, a corrispondere all'utente l'importo complessivo di euro 102,50 (centodieci/50).

Può trovare altresì accoglimento, nella misura di cui si dirà, la richiesta dell'istante *sub ii.*, di liquidazione di un indennizzo per avere contribuito all'interruzione del servizio. Atteso che anche in capo all'operatore *recipient* incombono specifici obblighi di verifica dei dati comunicati dal cliente richiedente la portabilità del numero, come specificamente indicati negli articoli 5 e 6 del Regolamento di cui all'Allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR, facendo ricorso al criterio di equità, come ammesso, sia pur in via residuale ed al fine di riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse, dalle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” approvate con delibera n. 276/13/CONS, risulta equo disporre che il disservizio lamentato dall'istante sia indennizzato dal *donating* PosteMobile secondo un contributo di responsabilità del 50%. Tenuto conto che la cessazione dei servizi su rete mobile senza che ve ne fossero i presupposti ha avuto una durata complessiva di 66 giorni e che l'indennizzo previsto per il predetto disservizio dall'art. 4 del Regolamento sugli indennizzi è pari ad euro 7,50 per ogni giorno di cessazione, deve quantificarsi nella misura di euro 247,50

(duecentoquarantasette/50) l'importo complessivo dovuto da PosteMobile, al predetto titolo in favore dell'istante.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante, merita accoglimento altresì l'ulteriore richiesta della parte *sub iii.* di rimborso delle spese di procedura nella misura di € 50,00.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia XXX/PosteMobile S.p.a. (+Vodafone), che la società PosteMobile S.p.A. corrisponda in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 102,50 (centodue/50), a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza mobile sui propri sistemi (euro 2,50 per 41 giorni);
- ii. euro 247,50 (duecentoquarantasette/50), a titolo di indennizzo per la cessazione dei servizi su rete mobile senza che ve ne fossero i presupposti (nella misura del 50% del computo derivante dalla moltiplicazione dell'importo *pro die* di euro 7,50 per 66 giorni).

Milano, 17 gennaio 2017

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre