

DELIBERA N. 195/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IDRINI/ERG MOBILE – ITALIANA PETROLI S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/182533/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 aprile 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio*”;

nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'articolo 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Idrini del 1 ottobre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Idrini, intestatario dell'utenza telefonica di rete mobile n. 3388432xxx, contesta l'omessa portabilità numerica da ERG MOBILE a TIM, nonché una serie di disservizi a essa conseguenti.

In particolare, l'istante, cliente ERG MOBILE, ha rappresentato che in data 30 marzo 2019 richiedeva il servizio di portabilità del predetto numero mobile (MNP) verso l'operatore TIM. Nonostante ripetuti reclami e solleciti inoltrati a entrambi gli operatori, la numerazione risultava inattiva, mentre la società TIM S.p.A., nell'assegnare la numerazione provvisoria, attivava servizi e profili tariffari non richiesti e non provvedeva alla risoluzione di vari disservizi, quali l'irraggiungibilità. La risoluzione della problematica in ordine all'omessa portabilità numerica veniva risolta solo in data 19 settembre 2019, a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Lombardia.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 6.213,08.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue «*nel merito della questione, dai controlli che sono stati effettuati sui sistemi, l'odierno istante in data 30 marzo 2019 ha sottoscritto un contratto di portabilità della linea mobile 338843xxx da ERG MOBILE a TIM. Per procedere con il processo di porting al cliente è stata assegnata la numerazione provvisoria 3345360xxx che è stata regolarmente attivata sui sistemi con contestuale configurazione delle promozioni scelte dal cliente. Nello specifico sulla linea è stata configurata l'offerta "Tim TEN IN " con le seguenti caratteristiche; canone mensile di euro 9,99 con prima attivazione pari ad euro 15,00; contenuto base di 1000 minuti di traffico voce verso tutti senza scatto alla risposta e tariffazione ad effettivi secondi di conversazione + 3GB di traffico dati; bundle aggiuntivo gratuito di sms illimitati da inviare verso tutti; bundle aggiuntivo gratuito di minuti illimitato verso tutti; bundle aggiuntivo gratuito di 47 Gigabyte. La richiesta di portabilità è stata presa in carico da ERG MOBILE in data 1aprile 2019 che risultava essere il primo giorno lavorativo utile in quanto è stata inserita solo sabato 30 marzo 2019. Successivamente, a seguito di verifica da parte del gestore donating, in data 2 aprile 2019 è stato notificato il seguente rifiuto "MSISDN non appartenente al donating". In data 12 aprile 2019 si è data riscontro al contatto telefonico da parte del cliente registrato sulla linea provvisoria 3345360xxx, con richieste generiche di informazioni. In data 16 aprile 2019 l'istante ha nuovamente reclamato al servizio clienti 119 per la mancata portabilità della linea mobile, asserendo di averne fatto richiesta in data 31 marzo 2019. Il cliente in tale occasione è stato informato telefonicamente del rifiuto ricevuto da parte di ERG MOBILE, anche se ne conferma l'effettiva provenienza. Sempre nella stessa data risultano, dai sistemi di rete, tre ulteriori contatti telefonici con richiesta di informazioni generiche. In data 4 maggio 2019 è pervenuto un contatto telefonico da parte del punto vendita che ha inserito la richiesta di portabilità. In tale occasione è stato dichiarato un errore in quanto a fronte del corretto inserimento del gestore di provenienza, la stessa risulta essere in scarto con l'indicazione della numerazione non appartenente a ERG MOBILE. La pratica è stata chiusa in data 14 maggio 2019 con notifica sms all'odierno istante. Dopo avere lavorato per la prima volta il provvedimento d'urgenza presentato dall'istante, TIM ha anche evaso la richiesta di integrazione del GU5 in data 10 settembre 2019 con le seguenti note: la linea 3388432xxx è stata restituita da ERG MOBILE a TIM in seguito alla cessazione della stessa su loro rete. Abbiamo provveduto ad eseguire il reintegro della linea su rete TIM, intestandola al sig. Idrini in data 9 settembre 2019. Ho contattato il cliente informandolo che può recarsi presso un punto vendita TIM per eseguire il cambio Sim, gli ho fornito il codice ICCID sui cui attualmente è appoggiato il numero. Il cliente ha il nostro recapito telefonico pe ricontatto a cambio Sim avvenuto per rimborsargli il costo dell'operazione. Inoltre, si specifica che in data 6 settembre 2019 è stato coinvolto il CUP (Centro Unico Portabilità) per tentare il recupero della numerazione. La scrivente ha inviato al CUP*

un codice seriale con il quale provvedere all'attivazione dell'utenza. In data 9 settembre 2019 è stata ricevuta conferma dell'attivazione della Sim sul supporto fornito, correttamente configurata sulla rete di TIM a fronte della restituzione da parte di EG MOBILE. In data 24 settembre 2019 la linea è migrata ad altro operatore mobile».

La società ERG MOBILE - ITALIANA PETROLI S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. 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.

Prima di esaminare il merito, si deve premettere che la *res controversa* in questione va inquadrata nel periodo di riferimento (marzo 2019/aprile 2019) coincidente con la chiusura della fornitura del servizio ERG MOBILE preannunciato dalla società Italiana Petroli S.p.A. nel mese di dicembre 2018, mediante informativa sul sito *web* ufficiale, sull'app IP – Box Più e con un SMS al proprio bacino di utenza. Detta società, con preavviso di tre mesi, ha provveduto a comunicare che entro la data del 30 marzo 2019 la clientela avrebbe potuto richiedere la portabilità del numero verso altro gestore o il recesso (senza costi di disattivazione) con relativo rimborso del credito residuo; evidenziando che, in caso contrario, dal 31 marzo 2019 tutte le SIM sarebbero state disattivate senza possibilità di utilizzo di alcun servizio mobile. Con la medesima comunicazione la società Italiana Petroli S.p.A. ha informato l'utenza in generale in ordine alla possibilità di richiedere la portabilità del numero e la restituzione del credito residuo anche nei giorni successivi al 30 marzo 2019, senza però la fruizione dei servizi fino al completamento della procedura di trasferimento del numero, a seguito della cessazione di tutte le SIM.

Nel merito del ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità, si deve rilevare dalla documentazione allegata al fascicolo, in particolare dal riscontro fornito da TIM S.p.A., operatore *recipient*, che, a fronte del modulo di richiesta di MNP riportante data 30 marzo 2019 e ora 14:57:15, la relativa richiesta di portabilità del numero 3388432xxx identificabile dal codice PDV 7100113678, presa in carico da ERG MOBILE in data 1 aprile 2019 (in quanto il 30 marzo 2019 ricorreva nel giorno prefestivo del sabato) è stata scartata con causale "*MSISDN non appartenente al donating*" in data 2 aprile 2019.

Alla luce di quanto sopra premesso e menzionato, e in particolare della cessazione di tutte le SIM a far data dal 31 marzo 2019, ERG MOBILE, quale operatore *donating*, avrebbe dovuto motivare diversamente il KO della portabilità numerica; difatti, la causale di scarto "*MSISDN non appartenente al donating*" di cui alla lettera g), comma 10, articolo 5, dell'allagato A) alla delibera n. 147/11/CIR notificata all'operatore *recipient* appare inconferente con l'effettiva disponibilità della risorsa numerica da parte del suddetto operatore *donating*. Al riguardo, detta società avrebbe potuto eventualmente scartare la portabilità, notificando la causale di scarto indicata nella precedente lettera g) del medesimo articolo, adducendo appunto "*la disattivazione completa del servizio di*

comunicazione per il numero MSISDN” e quindi fornendo evidenza della restituzione della risorsa su rete TIM. Peraltro, tale riscontro è stato palesato solo a seguito dell’adozione del provvedimento temporaneo del CORECOM Lombardia nel mese di settembre 2019, come peraltro riportato in memoria dalla società TIM S.p.A. con la seguente annotazione “la linea 3388432xxx è stata restituita da ERG MOBILE a TIM in seguito alla cessazione della stessa su loro rete. Abbiamo provveduto ad eseguire il reintegro della linea su rete TIM, intestandola al sig. Idrini in data 9 settembre 2019. Ho contattato il cliente informandolo che può recarsi presso un punto vendita TIM per eseguire il cambio SIM, gli ho fornito il codice ICCID sui cui attualmente è appoggiato il numero. Il cliente ha il nostro recapito telefonico pe ricontatto a cambio SIM avvenuto per rimborsargli il costo dell’operazione”.

Pertanto, la richiesta dell’istante di cui al punto i., inerente alla risorsa numerica n. 3388432xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all’esito dell’istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 30 marzo 2019 (data di richiesta di portabilità numerica) al 24 settembre 2019 (data di avvenuta portabilità verso altro gestore), per il numero complessivo di 178 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell’istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “*se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l’operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all’utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo*”.

Diversamente non accoglibili devono ritenersi le ulteriori doglianze sollevate dall’istante in ordine agli altri disservizi, ovvero all’irraggiungibilità, all’attivazione di profili tariffari e servizi non richiesti, atteso che, oltre a non essere documentati e reclamati, l’assegnazione della numerazione provvisoria n. 3345360xxx da parte della società TIM S.p.A., operatore *recipient*, ha consentito comunque alla parte istante la fruizione di servizi, che altrimenti sarebbe stata preclusa nelle more dell’espletamento della procedura.

Da ultimo va evidenziato che nessuna responsabilità in ordine all’occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. atteso che la stessa ha prodotto in copia alla memoria il modulo di portabilità, ha rappresentato l’attività di gestione e di recupero della numerazione, il cui ritardo è dipeso esclusivamente dalla notifica da parte del *donating* della predetta causale di scarto errata, alla luce del quadro regolamentare vigente di cui all’allegato A), alla delibera n. 147/11/CIR.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Idrini, nei confronti della società ERG MOBILE - ITALIANA PETROLI S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società ERG MOBILE - ITALIANA PETROLI S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 890,00 (ottocentonovanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 3388432xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'articolo 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'articolo 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità

Roma, 23 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone