

DELIBERA N. 13/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M.M./ POSTEPAY S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/636264/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 3 aprile 2024;

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*”, come modificato dal d.lgs. 207/21, di seguito denominato “*Codice*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 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. 434/22/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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.M. del 6 ottobre 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., titolare dell'utenza telefonica n. 0835383xxx, nell'istanza introduttiva del presente procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. il 7 gennaio 2023, l'utente ha aderito a una offerta commerciale di PostePay S.p.A., chiedendo la migrazione del n. 0835383xxx;
- b. in data 17 gennaio 2023 il tecnico inviato da PostePay S.p.A. ha consegnato il *modem* e attivato il servizio fibra per la connessione dati, comunicando che per l'attivazione del servizio voce sarebbe intervenuto, a breve, un collega;
- c. il tecnico incaricato si è recato presso il domicilio dell'utente in data 7 marzo 2023 e, tuttavia, l'attivazione non è andata a buon fine a causa del terminale guasto, *“poi sono stati spediti altri due telefoni che il cliente avrebbe dovuto attivare con una chiamata al call center di Poste Mobile tutti andati KO, il problema era sembrerebbe di ordine tecnico in capo a Poste Mobile in quanto che non riuscivano a collegare il numero provvisorio e pertanto non potevano chiedere la migrazione a Vodafone”*;
- d. l'istante ha inviato reclami, tramite PEC, a PostePay S.p.A. il 16 e 23 febbraio 2023, il 9 marzo 2023 e l'11 aprile 2023;
- e. l'attivazione del servizio voce è avvenuta, infine, in data 4 settembre 2023;
- f. nelle more, l'utente ha ricevuto e pagato le fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. pur non usufruendo del servizio voce, in quanto, in data 17 gennaio 2023, aveva dismesso il *modem*, poi riconsegnato alla Società l'11 settembre 2023.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. *“Si chiede il documento OLO per le verifiche del caso”*;
a PostePay S.p.A.:
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce e per i disagi subiti;
a Vodafone Italia S.p.A.:
- iii. lo storno delle fatture emesse dal 17 gennaio 2023 fino al 4 settembre 2023, per la mancata fruizione del servizio;
- iv. *“Rimborso delle fatture erroneamente pagate”*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore PostePay S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante ha sottoscritto, in data 7 gennaio 2023, l'offerta *PosteCasa Ultraveloce + servizio voce*, con richiesta di portabilità del n. 0835383xxx. Il 17 gennaio 2023 è stata installata e attivata la linea dati in fibra ed è stato indicato il 2 marzo 2023 quale data per la portabilità del numero. Relativamente alla componente voce, il 7 marzo 2023, il tecnico

incaricato da PostePay S.p.A. si è recato presso il domicilio dell'utente ma non è riuscito a completare l'installazione a causa del terminale guasto.

Il Servizio clienti di PostePay S.p.A. ha contattato l'utente, in data 23 giugno 2023, per ripianificare l'intervento, ma il cliente ha comunicato di non essere più interessato alla linea voce. In data 5 luglio 2023, l'istante ha presentato domanda di conciliazione paritetica, conclusa con mancato accordo. Nel periodo successivo, il Servizio Clienti ha contattato ripetutamente l'utente, senza successo, per pianificare l'intervento di installazione del terminale. Solo in data 4 settembre 2023, è stato fissato l'appuntamento con il tecnico che, in tale data, ha completato l'operazione. È stata, pertanto, avviata la procedura per la portabilità del n. 0835383xxx, che si è espletata correttamente in data 7 settembre 2023.

Per quanto concerne le richieste dell'istante, PostePay S.p.A. ha ritenuto inammissibile la domanda di indennizzo per "*disagi*", in quanto ha palese natura risarcitoria, e infondata la richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio voce. Ciò in quanto l'istante ha pacificamente accettato la data del 7 marzo 2023 per l'attivazione del servizio voce (alcun reclamo è pervenuto al riguardo), salvo poi dover ripianificare l'appuntamento a causa di un guasto del terminale. Tuttavia, il Servizio Clienti ha contattato l'utente il 23 giugno 2023, ma questi non ha accettato di fissare un appuntamento, mostrando, in tal modo, disinteresse per il servizio. Solo in data 4 settembre 2023, PostePay S.p.A., "*insistendo nel tentativo di installare la linea voce anche contro l'apparente volontà contraria manifestata dall'Utente il 23/06/2023*", è riuscita a completare l'installazione del terminale.

Per quanto rappresentato, PostePay S.p.A. ha rilevato l'evidente assenza di responsabilità della Società, che ha prestato la massima collaborazione nel risolvere la questione, sottolineando che alcun ritardo può essere imputato alla stessa a far data dal 23 giugno 2023, visto il rifiuto opposto dall'utente medesimo. Pertanto, PostePay S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande dell'utente.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. non ha depositato memorie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei confronti di PostePay S.p.A., come di seguito precisate.

In via preliminare, va rilevato che l'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito l'inammissibilità del procedimento, con riguardo alla propria posizione, atteso che non risulta sia stato espletato il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti della Società. Svolte le opportune verifiche, acclarato che la domanda di conciliazione paritetica ha interessato il solo operatore PostePay S.p.A., il presente procedimento è stato archiviato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante ha sottoscritto, il 7 gennaio 2023, un contratto con PostePay S.p.A. per l'attivazione del servizio dati in fibra associato all'offerta servizio voce - che prevede un nuovo telefono in comodato d'uso gratuito - chiedendo la portabilità del n. 0835383xxx.

Il 17 gennaio 2023, il tecnico inviato dalla Società presso il domicilio dell'utente ha consegnato il *modem* e attivato la sola connessione dati, precisando che nella medesima giornata sarebbe stato attivato il servizio voce, con un numero provvisorio. Tuttavia, PostePay S.p.A. ha poi comunicato al cliente, nella stessa data, che occorreva attendere il tecnico incaricato per l'attivazione del predetto servizio.

L'istante, atteso il perdurare del disservizio, ha inviato due reclami a PostePay S.p.A., il 16 e il 23 febbraio 2023 - data in cui, malgrado l'appuntamento stabilito, il tecnico non si è presentato - chiedendo la tempestiva risoluzione della problematica, atteso che dal 17 gennaio 2023 era privo del servizio voce. Ciò in quanto, in tale data, con l'installazione del *modem* di PostePay S.p.A. e la comunicazione di imminente installazione del nuovo telefono per fruire del servizio voce, l'utente aveva "dismesso" il *modem* di Vodafone Italia S.p.A., poi restituito all'operatore l'11 settembre 2023.

Il 7 marzo 2023, è intervenuto il tecnico incaricato per l'attivazione del servizio voce e tuttavia, a causa del terminale guasto, l'installazione della linea non ha avuto luogo; PostePay S.p.A. ha provveduto a inviare due ulteriori telefoni, il 30 marzo e il 26 giugno 2023. In data 11 aprile 2023, l'utente, ha contattato nuovamente il servizio Assistenti Clienti Fibra di PostePay S.p.A. rappresentando di aver ricevuto il nuovo terminale e di aver provato ad attivare il servizio voce con l'ausilio del *call center*, con esito negativo. Pertanto, ha ulteriormente sollecitato l'intervento di un tecnico ai fini della riattivazione del servizio. PostePay S.p.A. ha riscontrato il reclamo dell'utente in data 19 aprile 2023 rappresentando che "*per l'ordine del cliente stiamo gestendo l'anomalia che impedisce la corretta installazione della voce*".

PostePay S.p.A. ha asserito di aver, poi, contattato il cliente in data 23 giugno 2023 per ripianificare un nuovo intervento di installazione del terminale e, in tale occasione, l'utente avrebbe manifestato l'intenzione di rinunciare al servizio voce. Al riguardo, la parte istante ha affermato di non aver mai espresso tale volontà.

Il 5 luglio 2023 l'utente ha presentato domanda di conciliazione paritetica nei confronti di PostePay S.p.A., procedimento concluso in data 21 settembre 2023 con mancato accordo.

Le parti hanno, infine, concordato un nuovo appuntamento per il 4 settembre 2023, data in cui è avvenuta correttamente l'installazione del terminale. PostePay S.p.A. ha, pertanto, avviato la procedura per la portabilità del numero 0835383xxx, poi espletata in data 7 settembre 2023.

Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., non può essere accolta in ragione della genericità della stessa.

La richiesta *sub ii.*, può essere accolta nei confronti di PostePay S.p.A. per le motivazioni che seguono. Rileva, ai fini della decisione, che a fronte dei reiterati reclami inviati dall'istante a PostePay S.p.A. sin dal 16 febbraio 2023, l'operatore non è stato in grado di risolvere il malfunzionamento del terminale per il servizio voce nonostante gli interventi presso l'utente del 7 marzo 2023 e l'invio di due ulteriori telefoni, il 30 marzo e il 26 giugno 2023. Peraltro, a seguito di richiesta dell'istante dell'11 aprile 2023, che ha sollecitato l'intervento di un tecnico ai fini della riattivazione del servizio, PostePay S.p.A. ha riscontrato il reclamo dell'utente in data 19 aprile 2023 rappresentando che "*per l'ordine del cliente stiamo gestendo l'anomalia che impedisce la corretta installazione della voce*".

Inoltre, successivamente all'intervento tecnico del 7 marzo 2023 - sollecitato dall'istante con le PEC del 16 e 23 febbraio 2023 e concluso con esito negativo - PostePay S.p.A. ha asserito di aver contattato l'utente, tramite il Servizio clienti, solo il 23 giugno 2023, data in cui *“si inizia ciclo contatti cliente per confermare interesse e informarli una volta installata la voce, potranno contattare il 160 per richiedere lo storno delle fatture dalla data di installazione della fibra fino a quella di installazione della voce”*, come riportato nella schermata di sistema depositata in atti dall'operatore.

Nel periodo successivo, PostePay S.p.A. ha asserito, ma non provato, di aver ripetutamente contattato il cliente per pianificare l'intervento tecnico, attesa l'indisponibilità dell'istante a fissare un appuntamento nel corso della telefonata del 23 giugno 2023 e malgrado lo stesso avesse manifestato, in tale occasione, l'intenzione di non voler più attivare il servizio voce. L'istante ha contestato tali affermazioni dichiarando di non ricordare affatto il contatto del 23 giugno 2023 ed evidenziando che, qualora fosse venuto meno l'interesse al servizio, non avrebbe poi accettato i successivi interventi - pianificati con l'operatore per i giorni 4 agosto 2023 e, successivamente, 4 settembre 2023 - né avrebbe promosso istanza nei confronti della Società, in data 5 luglio 2023, per la risoluzione del disservizio.

Con riguardo all'appuntamento fissato per il giorno 4 agosto 2023, l'istante ha precisato di essere stato contattato dal tecnico oltre l'orario limite indicato per l'intervento e di non aver potuto attendere ulteriormente il suo arrivo a causa di impegni pregressi.

L'operatore ha allegato al fascicolo un documento dal quale si evince che sono stati, poi, effettuati da PostePay S.p.A. ulteriori tentativi di contatto, tutti con esito negativo, in data 5 agosto 2023.

PostePay S.p.A. ha infine provveduto a completare l'installazione del terminale, necessaria per la riattivazione del servizio voce e la conseguente portabilità del numero storico, solo in data 7 settembre 2023.

Ciò detto, preso atto della volontà dell'istante di procedere con l'attivazione della linea fissa in PostePay S.p.A., come si evince anche dai reclami e segnalazioni prodotti, si ritiene che il citato operatore abbia adottato un comportamento, non corrispondente alla richiesta diligenza professionale, che non ha consentito di risolvere il disservizio della linea telefonica.

PostePay S.p.A., infatti, alla luce delle segnalazioni dell'istante effettuate nel mese di febbraio 2023 e della mancata installazione del terminale in occasione dell'intervento del 7 marzo 2023, avrebbe dovuto tempestivamente attivarsi per portare a compimento tutte le attività propedeutiche a consentire la portabilità della numerazione 0835383xxx, avvenuta, come detto, solo in data 7 settembre 2023.

Nel caso di specie, la società PostePay S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione attestante la propria doverosa diligenza nel provvedere al necessario intervento tecnico, limitandosi a richiamare gli esigui tentativi di contatto con l'utente, effettuati peraltro su un periodo di disservizio durato circa sette mesi, e l'invio di due terminali.

A fronte di tale inadempimento, nella fattispecie in esame, si ravvisano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per ritardo nella procedura di passaggio tra operatori, relativamente al servizio voce, dell'utenza n. 0835383xxx, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Ai fini dell'individuazione dell'indennizzo concretamente applicabile al caso di specie, rileva che l'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, dispone che *“l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6 [enfasi aggiunta]”*.

Tanto premesso, accertata l'assenza del servizio di fonia sull'utenza dedotta in controversia, si ritiene che la domanda di liquidazione di un indennizzo formulata dall'istante possa trovare accoglimento in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, in misura pari a euro 6,00 al giorno, per giorni 203, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 febbraio 2023 (data del primo reclamo inviato a PostePay S.p.A.) al 7 settembre 2023 (data di espletamento della portabilità della numerazione 0835383xxx in PostePay S.p.A.), per un importo complessivo pari a euro 1.218,00 (milleduecentodiciotto/00).

Le richieste di cui ai punti iii. e iv., rivolte a Vodafone Italia S.p.A., non possono essere accolte in ragione dell'intervenuta archiviazione del presente procedimento nei confronti del predetto operatore.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente M.M. nei confronti di PostePay S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società PostePay S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo:

i. euro 1.218,00 (milleduecentodiciotto/00) a titolo di indennizzo per la completa interruzione del servizio voce.

3. La società PostePay S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

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.

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

Roma, 3 aprile 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba