

DELIBERA N. 27/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
P.C./POSTEPAY S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/590850/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 luglio 2023;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente P.C. dell’01/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0818319xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. , l'utente era titolare della linea telefonica n. 0818319xxx con Wind Tre e, in data 16 novembre 2022, ha fatto richiesta di portabilità dell'utenza in favore di Postemobile;
- b. da tale data, l'utenza è stata disservita sia per la fonia che per i dati rendendola inutilizzabile;
- c. nelle repliche, parte istante ha contestato di aver rifiutato la consegna del *modem* e ha precisato di aver depositato l'istanza GU5 volta alla riattivazione della linea telefonica senza alcun esito.

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

- i. l'immediata riattivazione dell'utenza;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata portabilità;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea dal 16 dicembre 2022 e fino alla riparazione del guasto per fonia e dati;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione degli operatori

La società Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante.

La società PostePay, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la parte istante, in data 2 dicembre 2022, ha sottoscritto l'offerta "PosteCasa Ultraveloce Start", senza richiesta di attivazione della linea voce e con migrazione da Wind Tre della linea dati. In data 30 dicembre 2022 è stata effettuata l'installazione della linea ed è stato attivato il modem ZTE9G9PN9K03xxx. In data 31 dicembre 2022, l'istante ha contattato il servizio clienti PosteMobile per segnalare un malfunzionamento ed è stato disposto l'intervento di un tecnico. In data 2 gennaio 2023 è stata inserita la richiesta di sostituzione del modem. In data 5 gennaio 2023 è stato dato riscontro di mancata consegna e di "gestione giacenza". In data 9 gennaio 2023 il servizio clienti ha contattato il cliente che ha dichiarato «che non intende ricevere alcun modem». Sempre in data 9 gennaio 2023 è stato avviato il prescritto tentativo di conciliazione, poi concluso con mancato accordo. In data 12 gennaio 2023 il servizio clienti ha contattato il cliente e ha inserito un nuovo ordine di sostituzione del modem.

In data 19 gennaio 2023 PosteMobile ha ricevuto una notifica di "ordine respinto" che, secondo quanto riportato nella lettera di vettura n.277734I008xxx, indica la

«Mancata consegna per rifiuto del destinatario. Spedizione in restituzione al mittente». In data 26 gennaio 2023 PostePay ha richiesto un'ulteriore nuova consegna del modem, che tuttavia, in data 31 gennaio 2023 ha generato l'ulteriore riscontro di “giacenza”. In data 1° marzo 2023 l'istante ha avviato la presente definizione.

In merito alle doglianze dell'istante per mancata attivazione del servizio voce e ritardata portabilità, Postepay ha precisato che l'utente ha sottoscritto per la linea telefonica n. 0818319xxx l'offerta “Poste Casa Ultraveloce Start” che comprende la sola connessione dati e non anche il servizio telefonico voce, come ben chiarito sul sito web nella pagina dedicata all'offerta – sezione “Termini e Condizioni”, <https://postepay.poste.it/prodotti/postecasa-ultraveloce-start.html>, nonché sulla documentazione contrattuale. Qualora l'utente lo richieda, però, può attivare anche l'opzione Voce ossia il servizio di fonia vocale. Il servizio voce di “PosteMobile Casa” è infatti un servizio opzionale che può essere attivato in aggiunta all'offerta “Poste Casa Ultraveloce Start” al costo di 5,00 euro in più al mese (i dettagli dell'offerta sono disponibili alla URL <https://postepay.poste.it/prodotti/postecasa-ultraveloce-start.html>). L'utente, tuttavia, non ha richiesto l'attivazione di tale servizio opzionale e, dunque, l'offerta sottoscritta è per la sola connessione dati in fibra e non include il servizio telefonico voce. Ciò si evince chiaramente dalla proposta d'ordine firmata dal cliente.

La prima segnalazione di disservizio è del 31 dicembre 2022 e la prima manifestazione inequivoca della volontà di non avvalersi del servizio è del 9 gennaio 2023. Inoltre, l'istante non ha mai voluto ricevere il *modem* sostitutivo che PostePay ha tentato di consegnargli più volte nonostante le dichiarazioni di rifiuto.

In merito al disservizio occorso a partire dal 16 dicembre 2022, Postepay ha precisato che il servizio sottoscritto dall'istante non comprende la fonia vocale (né su rete fissa né su rete mobile), pertanto, non può esistere per definizione un guasto del servizio di fonia in quanto non erogato. Quanto al servizio dati, la prima segnalazione telefonica di disservizio è del 31 dicembre 2022 e, dopo nove giorni, ovvero in data 9 gennaio 2023, l'istante ha rifiutato la consegna del *modem*. Anche in seguito, l'istante ha sempre dimostrato con il suo comportamento di non voler ricevere il *modem* sostitutivo che PostePay ha tentato di consegnargli più volte nonostante le dichiarazioni di rifiuto, così confermando che non intendeva affatto avvalersi del servizio.

In merito alla contestazione per perdita della numerazione, valgono le medesime considerazioni circa la circostanza che l'offerta “PosteCasa Ultraveloce Start” sottoscritta dal cliente non comprende la fonia vocale, come si evince dalla proposta d'ordine allegata al fascicolo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti di PostePay per i motivi che seguono.

In via preliminare occorre precisare che la parte istante ha già raggiunto un accordo transattivo con Wind Tre, rinunciando a ogni altra eventuale pretesa nei confronti del predetto operatore.

All'esito dell'istruttoria è stato possibile verificare che il contratto sottoscritto dal cliente riguarda solo la linea dati e non anche il servizio voce che non risulta richiesto dal cliente. L'istante ha presentato il formulario GU5 in data 26 gennaio 2023 al fine di riattivare il servizio voce, ma, dopo aver preso atto che Postepay ha attivato solo la linea dati e che il servizio voce era rimasto attivo presso l'operatore *donating* (Wind Tre), ha rinunciato al prosieguo del procedimento in data 8 febbraio 2023, determinando l'archiviazione della relativa istanza. Parte istante avrebbe potuto riscontrare la richiesta del responsabile del procedimento che gli richiedeva quanto segue *"L'istante per cortesia allegghi la richiesta di portabilità e indichi con chi operatore vuole continuare il servizio. Prima di ogni cosa allegghi la richiesta di portabilità per verificare perché vi è stato il solo passaggio dell'accesso e non la numerazione 0818319xxx"*. In tal modo, l'istante, con il suo comportamento, ha denotato una carenza di interesse alla riattivazione del servizio voce.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento considerata la mancanza di interesse dell'istante che non si è attivato in alcun modo per il recupero della numerazione fissa oggetto di contestazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto l'istante ha sottoscritto l'offerta "Poste Casa Ultraveloce Start" che comprende la sola connessione dati e non anche il servizio telefonico voce, pertanto, alcun ritardo nella portabilità del numero può configurarsi.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta per le medesime motivazioni di cui sopra, in quanto alcun disservizio sulla linea voce può essere addebitato a PostePay tenuto conto che il servizio voce non rientrava nella richiesta di portabilità sottoscritta dal cliente e, per la componente dati, in quanto parte istante ha rifiutato, dopo la segnalazione del 31 dicembre 2022, la sostituzione del modem in data 5 gennaio 2023 e nei successivi tentativi di Poste Pay.

Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento, in quanto non si configura alcuna perdita della numerazione imputabile all'operatore PostePay, che non ha mai ricevuto alcuna richiesta volta all'attivazione del servizio voce né quindi potrà essergli imputata un'eventuale perdita.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente P.C. nei confronti di PostePay S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 26 luglio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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