

DELIBERA N. 31/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BARONE/POSTEPAY S.P.A.
(GU14/355601/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 marzo 2021;

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. 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. 696/20/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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Barone del 19/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0966780xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante, in data 7 febbraio 2020, ha chiesto formalmente la portabilità del numero 0966780xxx da TIM verso PostePay;

b. alla data dell'istanza il numero risulta disservito, nel senso più specifico, in entrata il numero funziona regolarmente, invece, in uscita lo stesso risulta mal servito, e cioè, all'utente che riceve una chiamata appare un numero diverso (09661976xxx) e, a ogni telefonata sia in entrata che in uscita si avverte un forte fruscio;

c. inoltre, la portabilità del numero è avvenuta tardivamente e nonostante la migrazione, anche se tardiva, sono pervenute fatture da parte del *donating* (TIM) e del *recipient* (PostePay), peraltro di importo superiore a quello stipulato;

d. in dette fatture vi è la presenza di addebiti di somme assolutamente non dovute e comunque non contrattate;

e. l'istante ha inoltrato tramite il proprio legale un reclamo tramite PEC del 22 giugno 2020 rimasto senza riscontro così come non è stato adempiuto il provvedimento d'urgenza adottato dal CORECOM Calabria in data 5 ottobre 2020 con cui si ordinava a TIM e a PostePay di porre in essere ogni azione volta al completamento della migrazione e a ripristinare la funzionalità della linea telefonica n. 0966780xxx;

f. l'istante nelle memorie di replica ha contestato la ricostruzione di PostePay in merito al codice di migrazione, precisando che il codice era stato ricavato dal personale del punto vendita presso il quale aveva sottoscritto il contratto;

g. inoltre, ha precisato che l'intervento del 18 novembre 2020 era stato rifiutato in quanto la signora stava osservando un periodo di quarantena dovuto al COVID;

h. in sede di conciliazione l'istante ha raggiunto un accordo con TIM.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella migrazione;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per addebiti di somme in fattura e per l'applicazione di un contratto diverso da quello sottoscritto e per la violazione degli obblighi informativi;
- iv. lo storno della posizione debitoria;
- v. l'immediato ripristino del servizio voce disservito in uscita.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore PostePay, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la sig.ra Barone, in data 7 febbraio 2020, ha sottoscritto un contratto per l'attivazione della linea

fissa "PosteMobile Casa", richiedendo contestualmente la portabilità della numerazione 0966780xxx.

In data 20 febbraio 2020 è stata completata l'installazione della linea e attivato il servizio telefonico con numero provvisorio nonché avviato il processo di portabilità del numero storico.

In data 24 febbraio 2020 la portabilità del numero 0966780xxx è stata rifiutata dall'operatore di provenienza con causale "*Codice: GNP-7 Descrizione: SPP-K-14; CODICE SEGRETO errato*".

In data 29 febbraio 2020 il Servizio Clienti PostePay ha contattato l'istante per informarla del rifiuto della portabilità e chiederle di fornire copia dell'ultima fattura del proprio operatore telefonico di provenienza per verificare la correttezza del codice di migrazione e riproporre la richiesta di portabilità. A seguito di tale comunicazione la cliente ha dichiarato che si sarebbe fatta carico di tale onere. Tuttavia, nei successivi tre mesi PostePay non ha ricevuto alcuna fattura né comunicazioni da parte della cliente.

In data 21 maggio 2020, PostePay ha inviato alla cliente una comunicazione scritta per informarla che, visto l'eccessivo tempo trascorso e il mancato invio della documentazione richiesta, non sarebbe stato possibile completare la portabilità ed entro trenta giorni avrebbe potuto manifestare la propria volontà di disattivare la linea senza oneri e costi aggiuntivi; in caso contrario avrebbe continuato a fruire del servizio telefonico con il numero provvisorio già assegnato.

Solo in data 9 giugno 2020 la cliente ha inviato a PostePay una fattura del proprio gestore telefonico.

In data 20 giugno 2020, il Servizio Clienti ha contattato la cliente per ribadire di non poter perfezionare la portabilità, dato il lungo lasso di tempo trascorso dall'originaria richiesta sottoscritta, e che, in mancanza di disdetta, il contratto sarebbe stato confermato e la numerazione provvisoria sarebbe divenuta definitiva.

In data 22 giugno 2020 la cliente ha inviato un reclamo a PostePay, nel quale lamentava un apparente disservizio (veniva visualizzato un numero diverso nel corso delle chiamate in uscita) e la tardiva portabilità del numero.

In data 22 settembre 2020 la cliente ha formulato istanza di conciliazione con contestuale istanza GU5/329403/2020.

Nel corso dell'istruttoria, PostePay ha fatto presente che non poteva procedere a risottomettere la richiesta di migrazione perché la procedura di portabilità inter-operatore non consente la risottomissione di una richiesta di portabilità rifiutata (dall'operatore *donating*, nel caso di specie TIM) decorsi 60 giorni dall'ultimo rifiuto (che nel caso di specie era avvenuto a febbraio).

Inoltre, sempre nel corso del procedimento d'urgenza, in data 7 ottobre 2020 TIM ha dichiarato: *«abbiamo preso atto del provvedimento. Vi informiamo che in data 5/10/2020 i tecnici intervenuti hanno riscontrato quanto di seguito: 'confitto in quanto la linea TIM era collegata su apparecchiature elettriche Poste mobili. Adesso è collegata correttamente. Parlato telefonicamente col genero e spiegato la situazione. ' Ora il cliente, se interessato, può richiedere migrazione ad OLO»*.

Alla luce dell'indicazione ricevuta da TIM, in data 13 ottobre 2020 la parte istante ha inserito nel fascicolo del GU5 la seguente dichiarazione: *«La sottoscritta Barone con*

la presente comunica formalmente di essere interessata a sottoscrivere richiesta di portabilità dell'utenza, identica comunque a quella già stipulata in data 07.02.2020».

In ottemperanza alla richiesta avanzata, PostePay ha perciò programmato l'attivazione di una nuova linea con contestuale disattivazione di quella precedente e la consequenziale richiesta di portabilità della numerazione storica sulla nuova linea. Come già precisato, unica modalità questa per ottenere detta portabilità.

Nonostante ciò, in data 18 novembre 2020 l'utente ha inspiegabilmente rifiutato l'intervento del tecnico di PostePay.

In relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, PostePay ha precisato di aver inviato riscontro in data 22 settembre 2020, riconoscendo contestualmente un indennizzo per tardiva risposta, rispetto ai 45 giorni per la lavorazione previsti dalla Carta Servizi PosteMobile; importo già erogato, che è andato a compensare parzialmente l'insoluto presente.

In merito alla richiesta di indennizzo per ritardata portabilità del numero, PostePay ha precisato che un ipotetico indennizzo per tardiva portabilità non potrebbe essere calcolato dal 7 febbraio 2020, data in cui è avvenuta la sottoscrizione del contratto, in quanto la portabilità può essere richiesta al gestore di provenienza solo dopo che la nuova linea risulta installata e attivata. L'installazione, nel caso di specie, si è completata in data 20 febbraio 2020, quindi il processo di portabilità poteva essere avviato (ed è stato in effetti avviato) solo a partire da quel giorno e doveva concludersi entro i 30 giorni seguenti (22 marzo 2020).

Ciò chiarito, il rifiuto della migrazione è stato opposto da TIM in data 24/02/2020 con causale "*Codice: GNP-7 Descrizione: SPP-K-14; CODICE SEGRETO errato*".

La causale indicata da TIM dimostra di per sé che la causa della mancata migrazione è imputabile alla cliente in quanto il codice di migrazione fornito dalla stessa era errato (il primo codice indicato nel contratto era BTL0966780xxxL, mentre quello corretto contenuto in fattura era FVR0966780xxxE).

Il Servizio Clienti PostePay ha tempestivamente contattato la cliente in data 29 febbraio 2020 per informarla del rifiuto e per chiederle di fornire copia dell'ultima fattura del proprio operatore telefonico per verificare la correttezza del codice di migrazione e per riproporre la richiesta di portabilità, cosa che l'istante ha fatto solo il 9 giugno 2020, quasi quattro mesi dopo. Ne consegue che PostePay non può essere considerata responsabile per la mancata migrazione nel periodo dal 22 marzo 2020 al 9 giugno 2020.

In seguito, in data 20 giugno 2020 il Servizio Clienti ha nuovamente contattato la cliente per ribadire l'impossibilità di procedere con la portabilità della numerazione a causa dell'eccessivo tempo trascorso dall'inserimento della prima richiesta.

In data 22 giugno 2020 la cliente ha inviato un reclamo a PostePay nel quale lamentava un apparente disservizio in uscita e la tardiva portabilità del numero, ma non chiedeva il completamento della portabilità.

Solo tre mesi dopo, in data 22 settembre 2020 è stata presentata istanza GU5 volta alla risoluzione di un disservizio.

PostePay aveva già avvertito più volte la cliente che la portabilità non si era perfezionata e che occorreva un intervento proattivo perché la stessa potesse essere riproposta.

Inoltre, la dichiarazione di TIM dimostra l'assenza di responsabilità di PostePay, giacché l'operatore ha dichiarato chiaramente che la portabilità era improcedibile a causa di "conflitto" di natura tecnica che la stessa TIM aveva dovuto risolvere, sbloccando così la portabilità.

L'istante, a sua volta, ha dichiarato l'interesse alla portabilità solo in data 13 ottobre 2020 nel fascicolo del GU5, ma poi, inspiegabilmente, in data 18 novembre 2020 ha rifiutato l'intervento del tecnico di PostePay, indispensabile per completare l'attivazione del servizio e rendere lo stesso correttamente fruibile.

PostePay ha ribadito la propria assenza di responsabilità in quanto inizialmente la cliente ha fornito un codice di migrazione errato, successivamente è stato riscontrato un conflitto tecnico insistente sulla linea TIM che la stessa TIM ha dovuto risolvere e infine è stato opposto un rifiuto dalla cliente stessa all'intervento del tecnico PostePay per il completamento delle procedure inizialmente richieste.

PostePay ha evidenziato il comportamento colposo dell'utente che ha omesso di collaborare fattivamente con PostePay, motivo per cui le richieste di indennizzo dovranno essere ridimensionate tenuto conto che la cliente non ha evitato, usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi o quanto meno l'aggravarsi del lamentato danno.

Con riferimento alle altre richieste avanzate dalla parte istante, PostePay ha precisato che le fatture risultano dovute in quanto si tratta di costi relativi alla linea provvisoria utilizzata dalla cliente. Inoltre, alcun disservizio risulta presente sulla linea, ma il numero visualizzato non è altro che il numero provvisorio attivato da PostePay.

3. Motivazione della decisione

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

Dalla documentazione acquisita agli atti si rileva che PostePay ha attivato, nelle more della procedura di migrazione, una linea provvisoria utilizzata dalla cliente, come si evince dal fatto che le chiamate in uscita facevano visualizzare un numero diverso da quello di cui la signora era titolare. In data 29 febbraio 2020 il Servizio Clienti PostePay ha contattato l'istante per informarla del rifiuto della portabilità e chiederle di fornire copia dell'ultima fattura del proprio operatore telefonico di provenienza per verificare la correttezza del codice di migrazione e riproporre la richiesta di portabilità.

In data 21 maggio 2020, PostePay ha inviato alla cliente una comunicazione scritta per informarla che, visto l'eccessivo tempo trascorso e il mancato invio della documentazione richiesta, non sarebbe stato possibile completare la portabilità, ed entro trenta giorni avrebbe potuto manifestare la propria volontà di disattivare la linea senza oneri e costi aggiuntivi; in caso contrario avrebbe continuato a fruire del servizio telefonico con il numero provvisorio già assegnato.

In data 9 giugno 2020 la cliente ha inviato a PostePay una fattura del proprio gestore telefonico.

In data 20 giugno 2020, il Servizio Clienti ha contattato la cliente per ribadire di non poter perfezionare la portabilità, dato il lungo lasso di tempo trascorso dall'originaria

richiesta sottoscritta, e che, in mancanza di disdetta, il contratto sarebbe stato confermato e la numerazione provvisoria sarebbe divenuta definitiva.

In data 22 giugno 2020 la cliente ha inviato un reclamo a PostePay nel quale lamentava un apparente disservizio in uscita e la tardiva portabilità del numero.

In data 22 settembre 2020 è stata presentata istanza GU5 volta alla risoluzione del disservizio.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. non possa trovare accoglimento in quanto il reclamo del 22 giugno 2020 risulta riscontrato tardivamente dal gestore in data 22 settembre 2020 e, in ogni caso, PostePay ha già provveduto a erogare l'indennizzo come da Carta Servizi mediante compensazione sulle fatture emesse.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in quanto dalla data di sottoscrizione del contratto (il 7 febbraio 2020 nel caso di specie) l'operatore si riserva una tempistica di trenta giorni per procedere alla migrazione della linea, salvi impedimenti tecnici comunicati all'utente. Nel caso in esame risulta che PostePay ha formalmente comunicato alla cliente l'impossibilità all'attivazione della linea con nota del 21 maggio 2020, pertanto, si ritiene che la società PostePay sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il periodo dal 7 marzo 2020 fino al 21 maggio 2020, per il numero di giorni pari a 75. In seguito, la parte istante ha presentato in data 22 settembre 2020 un'istanza GU5 volta al completamento della migrazione della numerazione telefonica 0966780xxx, ma in data 18 novembre 2020 ha rifiutato l'intervento del tecnico. Si ritiene, quindi, che PostePay sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui sopra per il periodo dal 22 settembre 2020 al 18 novembre 2020 per il numero di giorni pari a 57.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto le somme addebitate da PostePay sono giustificate dall'attivazione della linea provvisoria utilizzata dalla cliente. Per quanto riguarda le contestazioni relative all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle sottoscritte e alla violazione degli obblighi informativi, si tratta di contestazioni generiche non suffragate da un supporto documentale che consenta di verificare quanto contestato.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto la linea provvisoria risulta utilizzata dalla parte istante, così come si evince dalle doglianze relative alla presenza di un numero diverso nelle chiamate in uscita, motivo per cui le fatture sono dovute.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano reclami volti a contestare un disservizio sulla linea telefonica. L'unico reclamo è quello del 22 giugno 2020, volto a segnalare la visualizzazione di un numero diverso da quello di cui la signora Barone risulta titolare, ma non fa alcun riferimento alla presenza di un fruscio nel corso delle telefonate. Tanto premesso, si ritiene che alcuna responsabilità possa essere imputata a PostePay per la mancata risoluzione del problema.

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 accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Barone nei confronti di PostePay 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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 660,00 (seicentossanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero.

3. La società PostePay S.p.A. è tenuta, altresì, 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 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.

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

Roma, 11 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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