

DELIBERA N. 326/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PALERMO / TIM S.P.A. /POSTEPAY (POSTEMOBILE) S.P.A.
(GU14/275307/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 11 novembre 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Palermo del 06/05/20;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza fissa n. 095212xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. con contratto del 30.09. 2019 l'istante ha aderito alla proposta contrattuale di PostePay S.p.A. (Postemobile), d'ora in poi indicata come PostePay, relativa alla fornitura del servizio voce e dati e contestuale portabilità della numerazione, nello scenario TIM S.p.A. *donating* e PostePay *recipient*.

b. A seguito della installazione del tecnico, i servizi suddetti venivano attivati in data 10.10.2019;

c. contestualmente, PostePay attivava numero provvisorio nelle more del perfezionamento della portabilità;

d. tuttavia, la portabilità della numerazione pregressa non è stata completata, e l'istante ha continuato a essere servito dalla numerazione provvisoria fornita da PostePay;

e. solo a seguito di istanza GU5, in data 30.12.2019, veniva perfezionata la portabilità suddetta.

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

i. liquidazione dell'indennizzo per il disservizio subito nel periodo compreso dal 7.10.2019 al 30.12.2019;

ii. storno delle fatture emesse durante il disservizio da parte di entrambi gli operatori.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM S.p.A., in qualità di *donating*, nell'ambito del contraddittorio ha rappresentato quanto segue: «...[l]e verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri sistemi utilizzati da TIM hanno evidenziato che l'utenza (ubicata in Via Xxxx Xxxxxxxx xxxx 25 - 95039 Trecastagni (CT) con offerta Fibra Tim Smart Internet + Special) non è più attiva con Tim dal 24/12/2019. In data 18/10/2019, infatti, risulta una richiesta di informazioni del da parte dell'utente sul suo codice di migrazione, ma non ci sono reclami, solleciti o altre comunicazioni scritte rivolte a TIM. In data 29/11/2019, il cliente ha presentato il GU5, lamentando che il numero provvisorio non sarebbe stato convertito nel numero storico. Dalle note di lavorazione del GU5 da parte di TIM, si evince che la linea era regolarmente attiva con Tim nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2019 e in data 14/12/2019 risulta un ordine di portabilità verso OLO espletato il 24/12/2019 (Doc. 1). Si allega altresì la schermata NOW di riferimento (Doc. 2). La posizione amministrativa evidenzia un insoluto di € 188,62 a carico del Sig. Palermo».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore PostePay, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: «Il Sig. PALERMO (nel seguito anche solo "Utente") sottoscrive in data 30/09/2019 il servizio di rete fissa PosteMobile Casa Internet richiedendo la portabilità del numero 095212xxx (all. 1). L'installazione del dispositivo con contestuale attivazione del servizio

telefonico avviene in data 10/10/2019 (all. 2). In pari data viene perciò avviata la procedura di portabilità. In data 15/10/2019 la portabilità viene rifiutata dal gestore di provenienza con causale “SPPK-5; DIRECTORY NUMBER non attivo” (all. 3). In data 29/10/2019 viene tentata nuovamente la portabilità (all. 3). In data 30/10/2019 la portabilità viene nuovamente rifiutata con causale “SPP-K5; DIRECTORY NUMBER non attivo” (all. 4). Viene contattato l’Utente e chiesto di verificare con il gestore di provenienza se sussistono problemi sulla linea. In data 02/11/2019 l’Utente invia fax con la fattura del precedente gestore (all. 5) e la portabilità viene chiesta ancora una volta. In data 04/11/2019 la richiesta viene ancora respinta con causale “SPP-K-5; DIRECTORY NUMBER non attivo” (all. 6). In data 14/11/2019 l’Utente viene contattato per verificare l’interesse a mantenere il numero temporaneo e il servizio PosteMobile Casa, con esito positivo. In data 25/11/2019 l’Utente presenta istanza di conciliazione e contestuale domanda di provvedimenti temporanei. All’esito dell’istruttoria svolta in tale sede, secondo quanto risulta dai documenti prodotti dall’operatore donating Telecom anche nel presente procedimento, emerge che la numerazione storica dell’Utente era KO su rete TIM e che la situazione è stata sanata in data 11/12/2019, consentendo quindi solo successivamente la possibilità di procedere alla migrazione. La portabilità risulta poi perfezionata in data 03/01/2020. PostePay ha provveduto a darne conferma scritta all’Utente in data 09/01/2020 tramite racc. n. 617827006782 consegnata in data 15/01/2020 (all. 7) (...).

È pacifico dalle risultanze documentali che la scrivente non ha potuto portare la numerazione storica dell’Utente sulla propria rete per motivi ad essa non imputabili. Il precedente gestore ha sempre dato KO alla portabilità con motivazioni che PostePay non può sindacare né ha modo di verificare. Ha poi sanato la sua situazione tecnica e consentito il rilascio della risorsa solo in data 11/12/2020, come successivamente emerso. Nelle more della portabilità l’Utente ha fruito dei servizi della scrivente, generando traffico telefonico e dati, come risulta dalle fatture emesse (allegati n. 8-9-10-11) ed ha pagato senza contestazioni le medesime fatture (non vi è insoluto lato 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.

Deve preliminarmente darsi atto che dal corredo istruttorio risulta confermato che in data 30.09.2019 l’istante ha aderito alla proposta contrattuale di PostePay per la fornitura del servizio voce e dati, nonché per la portabilità della numerazione pregressa e che, a seguito dell’intervento del tecnico di PostePay, i servizi suddetti sono stati attivati cosicché, nei mesi successivi, il cliente ne ha usufruito regolarmente (cfr. fatture depositata da PostePAY dalle quali si evince, altresì, il consumo di traffico). Tuttavia, a causa del mancato perfezionamento della portabilità del numero di utenza storico, il sig. Palermo è stato costretto a utilizzare il numero provvisorio fornito da PostePay. Tale situazione si è protratta per numerosi giorni, e gli operatori hanno dimostrato di esserne consapevoli, come si evince dalle rispettive memorie; tuttavia, dato il perdurare del disservizio, in data 29.11.2019 l’istante attivava procedura di urgenza GU5 innanzi al

CORECOM territorialmente competente e soltanto in data 03.01.2020 la portabilità risulta perfezionata, come confermato da PostePay, tanto che il CORECOM ha archiviato il procedimento.

Ciò premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento nei termini che seguono. Benché l'operatore PostePay, in qualità di *recipient*, abbia dato prova documentale dei KO ricevuti da TIM S.p.A. in merito alla richiesta di portabilità del numero geografico (GNP), deve darsi atto che, tuttavia, il primo non abbia dimostrato di aver diligentemente informato l'istante, parte del rapporto contrattuale, in ordine alla difficoltà tecniche incontrate, non ottemperando agli obblighi informativi su di esso gravanti e, pertanto, lasciando il cliente in una situazione di oggettiva inconsapevolezza in ordine alle cause del disservizio, tanto da costringerlo ad attivare la procedura d'urgenza. Sul punto giova rammentare che, ai sensi dell'articolo 4 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. Nel caso di specie, non sussiste prova alcuna, agli atti, di idonea informativa inviata dall'operatore al cliente in merito alle difficoltà tecniche ostative al perfezionamento della procedura di GNP. Tale comportamento scarsamente diligente è stato d'altronde confermato dall'operatore stesso, il quale testualmente nelle proprie memorie afferma: «*La portabilità risulta poi perfezionata in data 03/01/2020. PostePay ha provveduto a darne conferma scritta all'Utente in data 09/01/2020 tramite racc. n. 617827006782 consegnata in data 15/01/2020*». Pertanto, dagli atti risulta che l'utente abbia avuto conferma dall'operatore solo diversi giorni dopo l'avvenuta portabilità. In definitiva, si ritiene che la condotta assunta da PostePay non soddisfi i requisiti di chiarezza e trasparenza di cui alla richiamata disposizione regolamentare, menomando la capacità di autodeterminazione contrattuale del cliente.

Per l'effetto, si dispone in capo a PostePay l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, relativo al mancato perfezionamento della portabilità della numerazione pregressa, pari a euro 5,00 *pro die*, nel periodo compreso tra il 13.10.2019 (cioè a partire dalla data di attivazione dei servizi oltre due giorni lavorativi, così come previsto da Carta dei Servizi) e il 03.01.2020 (data alla quale la portabilità risulta perfezionata, come confermato da PostePay nelle sue memorie), per un periodo complessivo di 82 giorni, e così per un importo totale pari a euro 410,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., relativa allo storno della fatturazione emessa, può trovare accoglimento nei confronti di TIM S.p.A., specificamente riguardo al corrispettivo per i servizi relativo al periodo successivo al 10 ottobre 2019, data di attivazione dell'offerta dell'operatore PostePay, in quanto l'istante ha usufruito, come già rilevato, dei servizi forniti dall'operatore *recipient*, mentre non vi è prova alcuna del consumo di traffico dei servizi offerti da TIM S.p.A., per cui il relativo pagamento non risulterebbe giustificato. La predetta società è tenuta, altresì, alla regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'istante e al ritiro della eventuale pratica di recupero del credito in esenzione spese.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 della sig. Palermo nei confronti di TIM S.p.A. e 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, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, euro 410,00 (quattrocentodieci/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità del numero.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a stornare le fatture attualmente insolute relative al periodo successivo al 10 ottobre 2019 al netto dei costi relativi alle rate del *modem*.

4. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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