

DELIBERA N. 48/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MARINO/POSTEPAY S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/366096/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 aprile 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 Marino del 13/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3382576xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 19 febbraio 2020, ha stipulato contratto con TIM per una SIM con opzione “TIM Supreme New” e “TIM Music Platinum” (costo mensile 5,99 euro) con richiesta contestuale di portabilità del numero 3382576xxx;

b. in data 24 febbraio 2020 ha ricevuto la SIM temporanea, non attiva;

c. in data 27 febbraio prima telefonata di reclamo per SIM temporanea non attiva, in data 12 marzo 2020 SIM transitoria attiva con opzione diversa da quella prevista (“TIM Steel New”) e addebito di 7,99 euro;

d. in data 12 marzo 2020 nuovo reclamo per addebito superiore a quello previsto;

e. in data 6 aprile 2020 inviata PEC, oltre a svariate telefonate per portabilità non avvenuta;

f. in data 17 novembre 2020, considerata l'indifferenza di TIM nella soluzione del problema, il numero oggetto di reclamo è migrato ad altro operatore.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore PostePay, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il sig. Raffele Marino in data 27 gennaio 2020 ha acquistato una Carta SIM PosteMobile con piano tariffario “WeBack” e contestuale richiesta di portabilità del numero 3382576xxx.

In data 17 maggio 2020 l'utente ha formulato istanza di conciliazione per lamentare la mancata portabilità dell'utenza verso altro gestore (TIM). PostePay ha dunque contattato l'utente per fornire le informazioni del caso, chiarendo che non risultavano sui propri sistemi richieste di portabilità relative all'utenza telefonica. In tale occasione l'utente ha evidenziato che le proprie pretese erano rivolte esclusivamente nei confronti di TIM.

In data 19 maggio 2020 PostePay ha, dunque, inviato comunicazione scritta in cui informava l'utente circa la gestione del caso e l'assenza di anomalie a essa imputabili.

Le richieste nei confronti di PostePay sono infondate per i seguenti motivi.

L'utente ha affermato di aver chiesto la migrazione del numero verso altro gestore in data 19 febbraio 2020, ma PostePay non ha alcuna evidenza di tale richiesta.

La presunta richiesta di portabilità non risulta presente sui sistemi di PostePay né si è mai generato alcun rifiuto della portabilità. Tale ultima circostanza risulta anche dalla memoria presentata dall'operatore TIM in data 8 gennaio 2020.

La prima e unica richiesta di portabilità risulta pervenuta sui sistemi di PostePay solo nel mese di novembre 2020 ed è stata correttamente completata il 18 novembre 2020.

Inoltre, sino all'avvio del tentativo di conciliazione del mese di maggio 2020, PostePay non ha ricevuto segnalazioni o reclami da parte dell'utente.

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la linea ricaricabile n. 3382576xxx non è mai stata attivata su rete TIM, invece, la linea provvisoria n. 3392776xxx, fornita in sede di portabilità è attiva e intestata all'istante dal 4 marzo 2020.

In data 24 febbraio 2020, il cliente ha ricevuto presso il proprio domicilio la modulistica contrattuale per formalizzare la richiesta di MNP in TIM dell'utenza 3382576xxx (di cui ha firmato una copia che ha consegnato al corriere) e la SIM card con numero provvisorio 3392776xxx.

In data 24 aprile 2020, risultano note nei sistemi di TIM che evidenziano come il n. 3392776xxx (relativo alla SIM transitoria) propedeutico al *porting* del n. 3382576xxx da Poste Mobile sia attivo.

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.

La richiesta di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto oggetto di contestazione è la mancata portabilità dell'utenza telefonica mobile n. 3382576xxx da PostePay a TIM e non, quindi, l'attivazione di una linea telefonica da parte di TIM.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento in quanto all'esito dell'istruttoria è stato possibile verificare che l'istante in data 19 febbraio 2020 ha sottoscritto un contratto con TIM volto alla migrazione della linea telefonica n. 3382576xxx TIM, in data 24 febbraio 2020, ha provveduto a consegnare la SIM provvisoria sulla quale effettuare il *porting* della numerazione gestita da PostePay, senza che di fatto tale passaggio sia mai avvenuto. Tanto premesso, si ritiene che TIM, in assenza di prove volte a dimostrare di aver compiuto tutte le attività necessarie e propedeutiche per consentire la portabilità del numero 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 4 marzo 2020 (data di attivazione

della SIM provvisoria) fino al 18 novembre 2020 (data in cui ha effettuato la migrazione verso altro gestore) per il numero di giorni pari a 254.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. risulta assorbita dalla richiesta di indennizzo per mancata portabilità del numero di cui al punto ii. in quanto l'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello pattuito risulta collegato all'attivazione di una SIM provvisoria non richiesta dall'istante, disservizio indennizzato secondo quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 7.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 6 aprile 2020 in realtà rappresenta la segnalazione del ritardo nella portabilità del numero, e, dunque, la mancata risposta alla stessa coincide con il disservizio stesso, per il quale è già stato riconosciuto l'indennizzo più favorevole di cui al punto ii.

Infine, anche la richiesta sub v. di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 Marino nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM 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 1.270,00,00 (milleduecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità della linea telefonica mobile.

3. La società TIM 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, 21 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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