

DELIBERA N. 73/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MASSARI/POSTEPAY S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/409528/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 giugno 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 sig. Massari, del 29/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0522665xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente TIM, nel mese di febbraio 2020 l'utente ha sottoscritto un contratto di abbonamento con la società PostePay S.p.A., che prevedeva la portabilità della predetta numerazione in uso con il precedente operatore TIM;

b. a seguito dell'intervento tecnico del 18/06/2020 presso la propria abitazione, la società PostePay S.p.A. provvedeva all'attivazione della numerazione provvisoria n. 05221555xxx, assicurando l'istante della imminente portabilità del numero storico 0522665xxx;

c. nonostante ripetuti reclami, l'espletamento della portabilità avveniva solo in data 20/10/2020 e nelle more della predetta procedura l'istante si vedeva recapitare duplice fatturazione da entrambi gli operatori.

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

i. lo storno degli importi insoluti ed il rimborso degli importi fatturati dal mese di giugno 2020 al mese di ottobre 2020;

ii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella procedura di portabilità del numero 0522665xxx.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«preliminarmente, si rileva che l'odierno istante presenta un piccolo insoluto di € 4,55, come da estratto conto che sotto si riproduce. Nel merito delle doglianze di parte istante, a seguito delle verifiche effettuate sui sistemi di rete, è emerso quanto segue. L'istante lamenta il ritardo della portabilità della linea, ma sui sistemi di TIM è presente solamente una sola richiesta di migrazione dell'ottobre 2020. Infatti, per la linea 0522665xxx, dalle schermate che si allegano (Doc. 1), si può evidenziare una richiesta di "ATTIVAZIONE NORMALE DI NP in stato "CHIUSO" con OLO Vodafone, con Data Ricezione Ordine (DRO) del 07/10/2020, Data Attesa Consegna del 20/10/2020 e Data Espletamento (DES) avvenuta in pari data. Successivamente la linea è stata cessata per migrazione con DRO del 22/10/2020, DAC del 03/11/2020 ed espletata in pari data. Sui sistemi di rete TIM, non è presente alcun tipo di reclamo o segnalazione in merito alla problematica contestata. Pertanto, la fatturazione sarebbe dovuta in base alla normale erogazione del servizio fornito da TIM fino alla data di migrazione. Allo stato, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni da parte di TIM».*

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

La società PostePay, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«il Sig. MASSARI (nel seguito anche solo "Utente") ha sottoscritto, in data 14/02/2020, il servizio PosteMobile Casa, richiedendo la portabilità della numerazione 0522665xxx dall'operatore Telecom Italia SPA (doc. n. 1). In data 18/06/2020 è stata completata l'installazione della linea (doc. n.2), con attivazione del servizio telefonico mediante numerazione provvisoria. In data 14/07/2020 l'Utente ha contattato il Servizio Clienti per richiedere informazioni in merito alla portabilità del suo numero telefonico indicato in sede di attivazione del servizio. In relazione a tale richiesta PostePay, non avendo ricevuto alcun riscontro dal gestore donating, ha richiesto al Sig. Massari una copia di una fattura del precedente gestore telefonico, al fine di poter effettuare le opportune verificare per completare il processo (doc. n. 3). In data 29/07/2020 l'Utente ha inviato la fattura richiesta (doc. n.4). In data 06/10/2020, PostePay ha nuovamente inviato la richiesta di portabilità al gestore donating, con i dati recuperati dalla fattura dell'Utente, con conclusione del processo in data 20/10/2020. (doc. n. 5). La richiesta è parzialmente infondata e, ad ogni modo, sproporzionata. Nel caso di specie, PostePay non nega che non vi sia stato un ritardo nel completamento del processo di portabilità, ma non addebitabile esclusivamente alla scrivente, la quale ha posto in essere la massima diligenza per adempiere correttamente alla richiesta del Cliente. Difatti alla richiesta di portabilità (doc. n. 6 e 7). PostePay non ha mai ricevuto alcun riscontro da parte dall'operatore donating, che come noto deve necessariamente e proattivamente cooperare con l'operatore recipient per il corretto espletamento della procedura. Tuttavia, la richiesta è stata evasa dall'operatore donating solo a seguito di risottomissione da parte di PostePay, avvenuta in data 06/10/20, completandosi in data 20/10/2020. Rileva senza alcun dubbio la circostanza per cui l'Utente, dopo la chiamata al Servizio Clienti del 17/07/2020, non abbia mai presentato alcun reclamo, salvo poi formulare istanza per tentativo di conciliazione il 20/10/2020, cioè dopo ben oltre tre mesi dalla precedente chiamata, il che è sufficiente ad escludere la riconoscibilità di qualsiasi indennizzo a norma dell'art. 14.4 della delibera 347/18/CONS. Il mancato o ritardato invio di segnalazioni/reclami, infatti, dimostra disinteresse alla risoluzione degli ipotetici disservizi lamentati, non consentendo il riconoscimento di alcun indennizzo (delibera CORECOM Sicilia n. 39/19). In subordine, nel caso di specie la responsabilità del ritardo non può essere attribuita in via esclusiva a PostePay, visto che appare evidente che tutti gli attori coinvolti nella vicenda –gestori e Utente – hanno a vario titolo tenuto una condotta inerte e/o omissiva, che ha contribuito ad allungare i tempi della gestione. Per PostePay, inoltre, non risulta alcun insoluto ascrivibile all'Utente che debba essere stornato e non è stata azionata alcuna pratica di recupero del credito. L'importo delle fatture emesse dalla scrivente è, infatti, dovuto in quanto il servizio è comunque stato erogato con numerazione provvisoria, e peraltro l'utenza risulta aver sviluppato traffico non trascurabile (vedasi allegato n.8). Si tratta dunque di corrispettivi dovuti in ragione dell'utilizzazione del servizio. Insussistenti sono, infine, i presupposti per riconoscere il rimborso delle spese di procedura, posto che non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessità e la fondatezza, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (delibera AGCOM n. 288/20/CIR)».*

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

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, si deve far presente che, nel corso del presente procedimento è stato raggiunto un accordo transattivo tra l'istante e la società TIM S.p.A. in data 27/05/2021, in cui veniva formalizzato l'impegno dell'operatore alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata solo nei confronti della società PostePay S.p.A. e relativamente alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve ritenersi superata, in quanto assorbita dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e la società TIM S.p.A.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità, attiene all'utenza telefonica "storica", la n. 0522665xxx, atteso che a fronte della richiesta di passaggio inoltrata dall'istante in data 14/02/2020, la procedura di trasferimento della predetta risorsa numerica si è perfezionata solo in data 20/10/2020. In virtù della richiesta di portabilità, la società Postepay S.p.A., in qualità di *recipient*, in data 18/06/2020, e precisamente in sede di intervento tecnico *in loco*, ha assegnato al sig. Massari una linea provvisoria (nello specifico la n. 05221555xxx) nelle more del *provisioning* della procedura di portabilità numerica, come confermato da parte istante. Tuttavia, nel corso dell'istruttoria è emerso che detta società, una volta assegnata la numerazione provvisoria, non ha avviato tempestivamente la procedura di portabilità del numero da TIM e non ha addotto alcuna giustificazione in ordine al ritardo nell'espletamento della procedura di trasferimento, conclusasi in data 20/10/2020. A riguardo, va rilevato che l'unico ordinativo di *porting* presente sui sistemi è quello del 06/10/2020; elemento fattuale confermato dalla società TIM S.p.A. che ha asserito in memoria di non avere mai ricevuto notifica di alcun ordine di trasferimento della risorsa numerica, antecedente al mese di ottobre 2020; infatti l'unico ordinativo inserito in data 06/10/2020 è stato notificato a TIM in data 07/10/2020 e processato con esito positivo in data 20/10/2020. Va rilevato altresì il comportamento inerte della società PostePay che, pur riconoscendo il ritardo nel completamento della procedura di portabilità per stessa ammissione di parte presente in memoria, non ha documentato agli atti gli eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi incidenti sul *delivery* della procedura, né ha documentato di avere informato l'istante in ordine alle tempistiche di completamento della procedura, in dispregio a quanto previsto espressamente dall'articolo 3, comma 6, delle Condizioni generali di contratto per il servizio di telefonia vocale fissa erogato tramite rete radiomobile secondo cui "*a seguito della consegna del Dispositivo al Cliente il rapporto contrattuale tra la Società ed il Cliente disciplinato dalle presenti Condizioni*

si intenderà perfezionato. La Società attiverà il Servizio entro i tempi tecnici strettamente necessari decorrenti dall'esito positivo dell'installazione, ove prevista, informandone il Cliente e provvedendo ad indicare il numero di telefonia attivo sulla linea ovvero – nel caso in cui sia stata avviato il processo di portabilità su richiesta del Cliente – il numero provvisorio attivo sulla linea fino al perfezionamento di detto processo”. Peraltro, destituita di fondamento deve ritenersi l'asserzione di Postepay in memoria di seguito riportata “PostePay non ha mai ricevuto alcun riscontro da parte dall'operatore donating, che come noto deve necessariamente e proattivamente cooperare con l'operatore recipient per il corretto espletamento della procedura”; difatti dalla disamina della copia della schermata “Service Request” emerge solo una richiesta di “assistenza fisso” inserita in data 24/08/2020, con data di chiusura del 12/10/2020: da tale tracciamento documentale non si evince alcuna nota di interlocuzione e/o di interfaccia con TIM, in qualità di donating.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla risorsa numerica n. 0522665xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 18/06/2020 (data di assegnazione del numero provvisorio 05221555xxx) al 20/10/2020, per il numero complessivo di 124 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale “se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo”.

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 della sig. Massari 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 all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 620,00 (seicentoventi/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 0522665xxx, secondo previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento indennizzi.

3. La predetta Società 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, 17 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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