

DELIBERA N. 91/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CIRCOSTA/POSTEPAY S.P.A.
(GU14/383564/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 luglio 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.ra Circosta, del 25/01/2021 assegnata al funzionario responsabile avv. Alessandra de Nicolais in data 07/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0964419xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente TIM, in data 29/05/2020 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. la procedura di attivazione si sarebbe dovuta completare in data 29/06/2020 secondo le assicurazioni dell'operatore; invece, l'espletamento della portabilità avveniva solo nel mese di settembre 2020 e l'utenza telefonica rimaneva disservita dal mese di giugno 2020.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella procedura di portabilità del numero 0964419xxx;

ii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio dal 29/05/2020 al 25/01/2021;

iii. la risoluzione contrattuale mediante lo storno degli importi insoluti dal mese di giugno 2020;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

La società PostePay, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«la sig.ra CIRCOSTA (nel seguito anche solo "Utente") ha sottoscritto un contratto per il servizio di telefonia fissa erogato tramite rete radiomobile, PosteMobile Casa, richiedendo contestualmente la portabilità della numerazione 0964419xxx (All. 1). In data 22/07/2020 il tecnico PostePay effettuava l'installazione del dispositivo telefonico ed attivava il servizio, con numerazione provvisoria, in attesa del completamento della portabilità (doc. n. All. 2 e 3). In pari data veniva avviato il processo di portabilità del numero. In data 10/09/2020 PostePay contattava nuovamente l'Utente per aggiornarla sulla richiesta di portabilità, informandola in merito ad un errore riscontrato nel completamento della stessa (doc. n. All. 4). In data 17/09/2020 l'Utente formulava istanza di conciliazione, conclusa con mancato accordo. In data 21/09/2020 si completava la portabilità (doc. n. All. 5). Per quanto riguarda la richiesta di annullamento delle fatture, si rappresenta che La richiesta è infondata. Le fatture emesse da PostePay sono relative a periodi in cui il servizio è stato effettivamente reso disponibile all'Utente. Non si comprende, né è spiegata, la ragione per cui dovrebbero essere annullate. Peraltro, l'Utente ha pagato solo la prima di dette fatture. Tutte le successive sono rimaste impagate e l'Utente risulta ad oggi moroso per complessivi euro 171,90. Per quanto riguarda il malfunzionamento dal 29/05/2020, si rappresenta che la numerazione*

dell'Utente è passata in PostePay in data 21/09/2020 (doc. n.). A ciò consegue che nessun malfunzionamento può essere imputato a PostePay per il periodo dal 29/05/2020 al 21/09/2020, posto che il servizio era attivo con la numerazione provvisoria) e la numerazione impattata dall'ipotetico malfunzionamento non era ancora passata in PostePay (cosa poi avvenuta in data 21/09/2020). Non è neanche verosimile che il servizio non abbia funzionato dal 21/09/2020 al 25/01/2021 stando alle stesse dichiarazioni dell'Utente. Anzitutto perché in data 20/10/2020 PostePay ha contattato l'Utente, il quale ha confermato il corretto funzionamento della linea (doc. n. All. 7 e 8). Poi perché in sede di tentativo di conciliazione l'Utente ha dichiarato ripetutamente che il presunto malfunzionamento sarebbe durato sino al 17/09/2020 (data in cui il numero non era ancora entrato in PostePay), e lo ha fatto sia nel formulario dello stesso 17/09, sia nelle due successive integrazioni del 29/09 e del 20/10. Il che dimostra che in questo periodo non vi era alcun problema. Ma, soprattutto, perché l'Utente non ha mai presentato alcun reclamo in merito a un presunto malfunzionamento della linea dopo il 20/09/2020 e sino ad oggi. La richiesta è infondata. Per quanto riguarda la perdita della numerazione, si rappresenta che la numerazione dell'Utente è attiva su rete PostePay dalla data del 21/09/2020. È nella piena disponibilità dell'Utente. Per quanto riguarda, la ritardata portabilità si rappresenta che Nello spirito di un leale confronto e anche se l'Utente non richiede specificamente il relativo indennizzo, PostePay non nega che nella fattispecie si sia verificato un ritardo nella procedura di passaggio tra operatori, che si è perfezionata in 61 giorni anziché nei 16 giorni massimi previsti da AGCOM, vale a dire con 45 giorni di ritardo. Pertanto, spetta all'Utente un importo complessivo di 67,50 euro in applicazione dell'art. 7 comma 1 della delibera 347/18/CONS. La scrivente ha già provveduto a compensare tale importo con il maggior debito dell'Utente verso PostePay di 171,90 Euro per fatture impagate, con un residuo debito a carico dell'Utente di euro 104,40. Nello spirito di un leale confronto e anche se l'Utente non richiede specificamente il relativo indennizzo, PostePay non nega che nella fattispecie si sia verificato un ritardo nella procedura di passaggio tra operatori, che si è perfezionata in 61 giorni anziché nei 16 giorni massimi previsti da AGCOM, vale a dire con 45 giorni di ritardo. Pertanto, spetta all'Utente un importo complessivo di 67,50 euro in applicazione dell'art. 7 comma 1 della delibera 347/18/CONS. La scrivente ha già provveduto a compensare tale importo con il maggior debito dell'Utente verso PostePay di 171,90 euro per fatture impagate, con un residuo debito a carico dell'Utente di euro 104,40».

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità, attiene all'utenza telefonica "storica", n. 0964419xxx, atteso che a fronte della richiesta di passaggio inoltrata dall'istante in data 29/05/2020, la procedura

di trasferimento della predetta risorsa numerica si è perfezionata solo in data 22/09/2020, come si evince dalla copia della schermata di cui all'allegato 6 della memoria difensiva, che riporta la seguente annotazione *“si prega di verificare il rientro della problematica”*. In virtù della richiesta di portabilità, la società PostePay S.p.A., in qualità di *recipient*, in data 21/07/2020, e precisamente in sede di intervento tecnico *in loco*, non ha assegnato alla sig.ra Circosta alcuna linea provvisoria, come apoditticamente asserito ma non provato dall'operatore, difatti nella copia del rapporto di installazione tecnica di cui all'allegato 2 della memoria allegata agli atti si evince che il numero assegnato è lo stesso abbinato all'utenza telefonica storica di cui si controverte, come peraltro controdedotto da parte istante nelle memorie di replica. Pertanto, nel corso dell'istruttoria è emerso che detta società a seguito dell'intervento tecnico 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 22/09/2020. Va rilevato quindi 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 stato avviato il processo di portabilità su richiesta del Cliente – il numero provvisorio attivo sulla linea fino al perfezionamento di detto processo”*. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., inerente alla risorsa numerica n. 0964419xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 21/07/2020 (data di installazione tecnica) al 22/09/2020, per il numero complessivo di 63 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”*.

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0964419xxx che, sebbene lamentata dal 29/05/2020, è stata segnalata dall'istante solo in data 09/11/2020; in merito, la società PostePay S.p.A. si è limitata ad asserire in memoria l'assenza di segnalazioni di guasto in palese contraddizione con quanto tracciato nella copia della schermata *“Siebel Sales”* da cui emerge comunque una richiesta di assistenza del 09/11/2020 con l'annotazione di seguito

riportata “*il cliente lamenta che non chiama e non riceve*”. Al riguardo detta società non ha documentato la regolare e continua erogazione del servizio, mediante idonea allegazione di traffico. Per il suddetto disservizio protrattosi per il numero di 77 giorni dal 09/11/2020 al 25/01/2021 (data di deposito dell’istanza di definizione) non può che riconoscersi il diritto dell’istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 6,00 *pro die* previsto dall’articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale “*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 per ogni giorno d’interruzione*”. Parimenti deve ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto iii., di storno di tutti gli importi insoluti fatturati in assenza di fornitura del servizio.

Diversamente, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, atteso che, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell’istante di recupero della numerazione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l’imputabilità dell’asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società PostePay S.p.A. Invero, si deve evidenziare che l’istante ha richiesto espressamente la risoluzione contrattuale che è stata processata di *default* dall’operatore a seguito del preavviso comunicato in data 26/02/2021 con sollecito di pagamento delle fatture insolute, per cui la richiesta di cui al punto iii., di cessazione contrattuale può ritenersi già soddisfatta.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità accoglie parzialmente l’istanza della sig. Circosta 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 315,00 (trecentoquindici/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 0964419xxx, secondo quanto previsto dall’articolo 7, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

ii. euro 462,00 (quattrocentosessantadue/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico inerente all’utenza telefonica n. 0964419xxx, secondo quanto previsto dall’articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società PostePay S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile inerente all’utenza telefonica n. 0964419xxx, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati nel periodo di mancata

fruizione del servizio telefonico con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

4. 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.

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, 22 luglio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

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