

DETERMINA Fascicolo n. GU14/416427/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PostePay SpA (PosteMobile), TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, 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 denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente MANAGO, del 20/04/2021 acquisita con protocollo n. 0186760 del 20/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0965757xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. a far data dal 04/03/2021 l’utenza dedotta in controversia, attiva con l’operatore TIM, non risultava funzionante né in entrata, né in uscita, pertanto l’utente segnalava prontamente il disservizio, chiedendo l’immediato ripristino dei servizi, voce e ADSL; b. «Managò disconosce formalmente l’attivazione e/o stipula di qualsivoglia contratto con POSTEMOBILE e chiede, a tal proposito, copia del contratto asseritamente stipulato da Managò con Poste Mobile»; c. «l’utenza in questione è stata ripristinata in data 9.4.2021 dopo Provvisoria Temporanea ex GU5». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «immediato ripristino linea voce e ADSL»; ii. «annullamento e/o nullità contratto stipulato per mancata manifestazione di volontà di Managò»; iii. «annullamento e storno fatture ed ogni spesa accessoria connessa»; iv. «subentro e/o rientro con precedente gestore telefonico»; v. La corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.000,00.

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che l'utenza telefonica dedotta in controversia risulta cessata in data 03/03/2021 per passaggio ad altro operatore. In esito all'adozione del provvedimento temporaneo relativo all'istanza GU5/405383 del 15/03/2021, la linea è stata riattivata in TIM S.p.A. in data 09/04/2021. L'operatore ha altresì precisato che «si rileva un regolare ordine di migrazione in Vodafone Italia con OL di attivazione NP Vodafone Italia DRO 19/02/2021, eseguito a DAC il 04/03/2021». Pertanto, i disservizi lamentati dall'istante a far data dal 04/03/2021 non sono imputabili a TIM S.p.A. «successivamente, come da richiesta GU5 dell'istante, il 19/03/2021 risulta emesso OL di rientro voce e dati in TIM, espletato a DAC rimodulata il 09/04/2021». L'operatore PostePay S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che «la Sig.ra Managò in data 04/02/2021 ha sottoscritto un contratto PosteMobile Casa, richiedendo la portabilità della numerazione 0965757xxx dall'operatore Telecom Italia, perfezionatasi il 09/02/2021». In data 04/03/2021 l'utente, a mezzo e-mail, ha contestato l'attivazione del servizio, adducendo un presunto mancato consenso alla sottoscrizione del contratto e ne ha richiesto copia. Il servizio clienti, in proposito, «ha contattato la Sig.ra Managò comunicandole la necessità di avvalersi dell'apposito Modulo di Disconoscimento del contratto laddove volesse procedere in tal senso». In data 06/03/2020 l'utente, per tramite del suo legale, ha inviato un reclamo a mezzo PEC lamentando «il distacco della linea telefonica e, contestualmente, veniva disconosciuta l'attivazione e la stipula di un contratto». L'08/03/2021 l'operatore ha inviato riscontro scritto all'utente allegando copia del contratto sottoscritto e il successivo 11 marzo ha fornito ulteriore riscontro scritto al reclamo precisando che «qualora l'Utente non intendesse perdere definitivamente la sua numerazione storica, era necessario procedere con la portabilità del numero telefonico verso altro operatore; a tal fine si procedeva a comunicare il codice di migrazione dell'Utenza». In data 22/03/2021 la Società ha consegnato all'istante il terminale telefonico necessario per l'utilizzo della numerazione e del servizio nelle more dell'espletamento della portabilità, tuttavia la Sig.ra Managò ne ha rifiutato l'installazione. La numerazione è poi stata portata verso altro operatore telefonico in data 30/03/2021 e si è perfezionata in data 09/04/2021. Infine, l'operatore ha addotto che «tutte le fatture emesse da PostePay sono già state stornate sino alla cessante. L'Utente non ha pagato e non dovrà pagare nulla». In virtù di quanto sopra esposto, l'operatore ha quindi escluso la propria responsabilità in merito ai fatti dedotti in controversia.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i., alla luce delle risultanze istruttorie, deve ritenersi di fatto già soddisfatta. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in questa sede. Infatti, atteso che la Sig.ra Managò può autonomamente risolvere il rapporto contrattuale con PostePay S.p.A., qualora fosse ancora sussistente, esercitando il diritto di recesso nei modi e nelle forme previste dalle Condizioni Generali di contratto, sulla questione del disconoscimento della sottoscrizione del contratto è invece competente l'autorità giurisdizionale ordinaria. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. Infatti, a prescindere dalla genericità della sua formulazione, si osserva che non è data evidenza di eventuali addebiti contestati imputabili a TIM S.p.A., mentre l'operatore PostePay S.p.A. ha già provveduto, come dichiarato in memorie, a soddisfare la richiesta di parte istante. Per quel che concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iv., si osserva che l'utenza dedotta in controversia risulta già rientrata in TIM S.p.A. per effetto del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM competente. Tuttavia, può essere accolta la richiesta di indennizzo, in considerazione del fatto che a far data dal 03/03/2021 la numerazione di cui si discute è passata su rete PostePay S.p.A., ma l'operatore solo il 22/03/2021 ha consegnato all'istante il terminale telefonico funzionale alla fruizione dei servizi, fermo restando che è poi stata una libera scelta dell'utente di non installarlo. Ciò stante, deve quindi ritenersi che nel periodo compreso dal 3 al 22 marzo 2021, la Sig.ra Managò è rimasta nell'impossibilità di fruire dei servizi telefonici per fatto addebitabile alla società PostePay S.p.A. la quale sarà dunque tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 7,50 al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per 19 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 285,00.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/04/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 285,00, maggiorati degli interessi legali computati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Mario Staderini