

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/300431/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Tartaglia - TIM SpA (Kena mobile), PostePay SpA (PosteMobile) IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Tartaglia, del 03/07/2020 acquisita con protocollo N. 0285563 del 03/07/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Il sig. Tartaglia, intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0874729xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL a seguito della migrazione da TIM S.p.A. in PostePay S.p.A., nonché il successivo ritardato rientro in TIM della predetta risorsa numerica. In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 13/11/2019 sottoscriveva un contratto con PostePay per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL previa migrazione da TIM della risorsa numerica n. 0874729xxx. In data 13/12/2019 veniva effettuato sopralluogo tecnico per l’installazione dell’impianto PostePay ed attivati i servizi. Tuttavia, sin da subito, l’istante riscontrava la parziale e discontinua erogazione dei servizi fonia e ADSL che tempestivamente reclamava a mezzo call center. Stante la mancata risoluzione del disservizio riscontrato, in data 28/12/2019 l’istante stipulava nuovo contratto funzionale al rientro della numerazione in TIM. A decorrere dall’11/01/2020, si ritrovava assolutamente disservito per entrambi le componenti (voce e dati). Nonostante i numerosi reclami inviati a mezzo PEC nelle date rispettivamente del 15/01/20, del 16/01/20, del 21/01/20, del 24/01/20 e del 04/02/20), il disservizio non veniva risolto. Il rientro in TIM, con conseguente ripristino di entrambi i servizi, veniva espletato solo in data 2/04/2020, a seguito dell’avvio dell’istanza di conciliazione. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento parziale dei servizi voce e ADSL dal 13/12/2019 al 10/01/2020, per un totale di 29 giorni; ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità del numero 0874729xxx in TIM S.p.A. dal 28/01/2020 al 02/04/2020, per un totale di 66 giorni; iii. la liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi dal 11/01/2020 al 02/04/2020, per un totale di 83 giorni; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; v. il rimborso e/o lo storno dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio; vi. il rimborso per spese di procedura ed assistenza.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “preliminarmente, si rileva che in capo all’odierno istante, è presente un insoluto di euro 956,62, come da prospetto che sotto si riproduce. Nel merito delle doglianze di parte istante, si rende noto che la linea telefonica 0874729xxx, è migrata tecnicamente ad altro gestore in data 20/12/2019. Però a causa di un’anomalia dei sistemi, la linea telefonica ha continuato ad emettere la fatturazione. In data 28/12/2019, l’odierno istante ha contattato il 187 richiedendo il cambio

offerta per passare a “TIM Super”, ma tale lavorazione è stata annullata perché la linea era già migrata ad altro operatore. In data 3/1/2020, l’istante apre una segnalazione per assistenza tecnica tramite il 187; la lavorazione è stata chiusa poiché la linea non era più attiva con la scrivente società. In data 28/1/2020, il cliente chiama il 187 chiedendo assistenza tecnica e affermando che il numero oggetto di contestazione, se chiamato, dava come risposta “POSTE MOBILE”. Tale affermazione è corretta poiché come sopra riportato, la linea era già migrato ad OLO. In data 20/2/2020, l’istante deposita istanza di art. 5, dalla cui lavorazione che la linea è migrata ad altro gestore in data 20/12/2019. La linea è rimasta dunque solo contabilmente attiva con TIM, e per risolvere tale problematica è stato necessario emettere una cessazione contabile della fatturazione in data 12/03/2020. Inoltre, in data 16/3/2020, è stato registrato un VO per il rientro in TIM della linea, che viene eseguito in data 2/4/2020. Infatti, sui sistemi di rete TIM è presente un ordine di attivazione con portabilità successiva di NP in stato “chiuso” con Data Ricezione Ordine del 19/03/2020, Data Attesa Consegna (DAC) del 02/04/2020 ed espletato (DES) e notificato in pari data, come da schermate che sotto si riproducono. A conferma dell’avvenuto rientro in TIM della linea, si allegano le lettere contrattuali per l’offerta: TIM super del 6/4/2020, Timvision del 6/4/2020 e l’offerta opzione voce del 6/4/2020 (Doc. 4). Allo stato pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni, salvo eventuali valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso di udienza. Per tutto quanto sopra esposto, TIM S.p.A. richiede chiede nel merito, respingere l’avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti”. La società PostePay S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “in data 09/12/2019 il terminale viene installato e viene attivata la fornitura del servizio telefonico con numerazione provvisoria. Viene contestualmente avviata la procedura di portabilità, che si completa in data 19/12/2019 (doc. 2). In data 21/12/2019 e 22/12/2019 l’Utente contatta il Servizio clienti lamentando problemi di navigazione. In data 23/12/2019 il Servizio Clienti contatta l’Utente e rileva la necessità di richiedere l’intervento di un tecnico. In data 02/01/2020 il tecnico esegue l’intervento programmato ma l’Utente dichiara di aver effettuato la disdetta del contratto. (doc. 3). Da quest’ultima data non risultano pervenute altre segnalazioni relative a disservizi per motivi tecnici. In data 15/01/2020 l’Utente contatta il Servizio Clienti comunicando di aver richiesto la migrazione verso il gestore TIM ma la procedura non risulterebbe completata. Il Servizio Clienti, che non riscontra sui sistemi la presenza di alcuna richiesta di portabilità verso altro gestore, invita l’Utente a rivolgersi al nuovo operatore. In data 21/01/2020 PostePay riceve una PEC da parte del figlio dell’Utente, non corredata da alcuna delega del medesimo Sig. Tartaglia, titolare dell’utenza. (doc. 4). Nelle date 12/02/2020 e 13/02/2020 l’Utente ricontatta il Servizio Clienti per richiedere informazioni circa lo stato della migrazione dell’utenza. Il Servizio Clienti accerta che non risultano richieste di portabilità e invita nuovamente l’Utente a rivolgersi al nuovo gestore. La richiesta è incongrua. Il servizio telefonico è stato attivato in data 09/12/2019 (doc. 5). L’Utente effettua una segnalazione telefonica per lamentare problemi di navigazione in data 21/12/2019. Allorché viene rilevata la necessità di un intervento da parte del tecnico che tuttavia, in sede di sopralluogo in data 2/01/2020, apprende che l’Utente ha proceduto con la disdetta del contratto con PostePay. Sulla scheda di intervento viene verbalizzato quanto comunicato dall’Utente e, conseguentemente non risulta più possibile eseguire i successivi controlli per accertare la sussistenza della problematica lamentata. A tutto concedere, il periodo interessato dal presunto malfunzionamento – durante il quale si rilevano tuttavia eventi di traffico dai tabulati telefonici (doc. 6) - sarebbe comunque di 10 giorni, non di 29 come sostenuto dall’Utente. Pertanto l’indennizzo previsto a norma della delibera 347/18/CONS sarebbe pari ad Euro 30,00. Si evidenzia che in sede conciliativa PostePay ha lealmente proposto un importo a tale titolo. In via principale PostePay rileva che, per disposizione regolatoria, degli indennizzi conseguenti a mancata o tardiva portabilità risponde sempre l’operatore recipient, quale unico interlocutore del cliente, che nel presente caso non è PostePay. Ad ogni modo, la scrivente è esente da responsabilità. In data 15/01/2020 l’Utente ha contattato il Servizio Clienti comunicando di aver richiesto la migrazione verso TIM. Il Servizio Clienti si è immediatamente attivato per svolgere le necessarie verifiche ed ha accertato che non risultava alcuna richiesta di portabilità verso altro gestore (doc. 4). Analoga verifica è stata svolta in occasione di ogni successiva richiesta di informazioni inoltrata dall’Utente, e precisamente nelle date del 21/01/2020, 12/02/2020 e 13/02/2020. In sede di GU5 è poi stato documentato da TIM (doc. 6-7) un processo di gestione della migrazione del numero dell’Utente avviato il 20/02/2020 (data in cui l’operatore annota che “Il cliente ha richiesto il rientro della linea. Si prega verificare”) e concluso a seguito della migrazione il 06/04/2020 (data in cui l’operatore annota “ordine lavorato in data 2/4/2020 cliente riattivato si evade”). Da tale documento sembra emergere che recipient abbia avviato la procedura a febbraio 2020 (e non a gennaio come afferma l’Utente) e l’abbia gestita in proprio sino alla effettiva migrazione del numero. Dal medesimo documento emergono problematiche sulla linea non imputabili a PostePay. Pertanto, sino a tale data TIM non aveva contezza della rete sulla quale era attiva la numerazione. Solo dopo tale

accertamento ha avviato il processo di portabilità nei tempi ormai ben noti. Inoltre, con memoria depositata in data 10.08.2020, TIM ammette tra l'altro l'esistenza di un'anomalia verificatasi sui sistemi che pare aver pregiudicato la corretta gestione della procedura di portabilità dell'utenza interessata. Da quanto sopra, emerge dunque che la scrivente non ha ricevuto alcuna richiesta di portabilità sino al 19 marzo 2020 e, quando questa è stata effettivamente ricevuta sui sistemi, è stata espletata nei tempi regolamentari previsti. PostePay non ha mai interrotto la fornitura dei propri servizi all'Utente sino all'espletamento della portabilità verso altro operatore. La realtà è che, dopo aver sottoscritto i servizi di TIM, l'Utente ha manifestato l'intenzione di recedere dal contratto sottoscritto con PostePay e in data 11/01/2020 l'Utente ha restituito i dispositivi che deteneva in comodato d'uso gratuito per la fruizione dei servizi di PostePay, rinunciando ad avvalersene. La circostanza è espressamente confermata nella PEC in data 21/01/2020 (doc. mail). Pertanto, PostePay non ha alcuna responsabilità per una pretesa interruzione, posto che è stato lo stesso Utente a scegliere liberamente di non fruire più dei servizi della scrivente, manifestando la volontà di recedere dal contratto e restituendo gli apparati in dotazione. La PEC inviata a PostePay in data 16-21/01/2020 non era qualificabile come reclamo e da essa non può derivare il diritto ad alcun indennizzo. La PEC è stata inviata dal figlio dell'Utente, vale a dire un soggetto non legittimato e che non ha fornito apposita delega del titolare dell'utenza PostePay. Anche ove mai tale messaggio fosse considerato un reclamo valido, non spetterebbe alcun indennizzo poiché esso è stato inviato il 16-21/01/2020 e l'Utente ha poi avviato il prescritto tentativo di conciliazione in data 19/02/2020, vale a dire prima della decorrenza del termine di 45 giorni previsto dall'art. 10.3 della Carta Servizi PostePay per la gestione dei reclami (doc. 8). La richiesta è infondata poiché da delibera 347/18/CONS la ripetizione dei canoni rappresenta una mera possibilità, applicabile esclusivamente ai casi in cui sia prevista l'automatica corresponsione di indennizzi. Il caso in esame non rientra tra questi ultimi, poiché riguarda indennizzi dovuti esclusivamente dalla data del reclamo (art. 13, comma 1, delibera 347/18/CONS).” Ad ogni modo, la richiesta è insussistente in quanto, per spirito conciliativo e pro bono pacis, PostePay ha provveduto a stornare totalmente l'insoluto pari a complessivi euro 139,76 (doc. 9). PostePay chiede il rigetto della domanda dell'Utente.

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 della presente procedura di definizione della controversia è stato raggiunto un accordo tra l'istante e la società TIM S.p.A. in data 15 ottobre 2020, in cui veniva formalizzato l'impegno della società TIM S.p.A. alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile e alla liquidazione degli indennizzi a copertura dei disservizi occorsi, ed in particolare al ritardato rientro della numerazione in TIM. Con la sottoscrizione del verbale di accordo parziale raggiunto tra l'istante e la società TIM S.p.A., si intendono risolte transatte e contestualmente rinunciate tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi; rispetto ai quali le parti hanno dichiarato, quindi, di nient'altro avere a che pretendere l'una dall'altra a nessun titolo o ragione. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata solo nei confronti della società PostePay S.p.A. Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i., si deve evidenziare che il malfunzionamento parziale, ovvero la discontinua e irregolare erogazione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente alla predetta utenza telefonica, sebbene lamentata a far data dal 13 dicembre 2019, è stata segnalata dall'istante solo in data 21 dicembre 2019 mediante reclamo telefonico, tracciato sui sistemi informativi di PostePay S.p.A. Nel merito, si deve rilevare che il funzionamento ad intermittenza che ha interessato entrambi i servizi fino al 2 gennaio 2020 (data di predisposizione di intervento tecnico in loco) è ascrivibile esclusivamente alla società PostePay S.p.A., atteso che dalla copia delle schermate prodotte agli atti emerge che la risorsa numerica era nella disponibilità dell'OLO recipient (PostePay); circostanza confortata anche dalla memoria di TIM secondo la seguente asserzione “la linea telefonica 0874729xxx, è migrata tecnicamente ad altro gestore in data 20/12/2019”. Al riguardo, la società PostePay S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio occorso e al ritardato riscontro alla richiesta di assistenza tecnica; invero, a fronte della segnalazione del 21 dicembre 2019 detta società si è attivata solo in data 2 gennaio 2020 mediante la predisposizione di un intervento in loco limitandosi ad asserire in memoria che “l'utente effettua una segnalazione telefonica per lamentare problemi di navigazione in data 21/12/2019. Allorché viene rilevata la necessità di un intervento da parte del tecnico che tuttavia, in sede di sopralluogo in data 2/01/2020, apprende che l'Utente ha proceduto con la disdetta del contratto con PostePay. Sulla scheda di intervento viene verbalizzato quanto comunicato dall'Utente”. In ordine al disservizio lamentato dall'istante a far data dal 21 dicembre 2019, la società PostePay S.p.A. non ha documentato la tempestiva gestione delle richieste di intervento tecnico. Pertanto, il malfunzionamento parziale del servizio telefonico e del servizio

ADSL, imputabile esclusivamente alla società PostePay S.p.A., legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 3,00 pro die da computarsi per il numero complessivo di 12 giorni per ciascun servizio (voce e ADSL) dal 21 dicembre 2019 al 2 gennaio 2020. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile. Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che la ritardata portabilità della numerazione, imputabile alla società TIM S.p.A., è stata già oggetto dell'accordo raggiunto con la società TIM S.p.A. Parimenti, non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto iii., atteso che la totale interruzione dei servizi a far data dall'11 gennaio 2020 è stata causata dalla restituzione dei dispositivi detenuti in comodato d'uso gratuito per la fruizione dei servizi di PostePay; circostanza espressamente confermata nella PEC in data 21/01/2020, a riprova della volontà di recedere dal contratto, come tracciato per tabulas e asserito dall'istante stesso. Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iv., si deve evidenziare che seppure la ritardata portabilità del numero è dipesa dall'inserimento tardivo dell'ordinativo di delivery da parte di TIM, la società PostePay avrebbe dovuto informare l'istante in fase di gestione del reclamo del 16 gennaio 2020, rimasto invece inevaso. Nello specifico, a fronte della richiesta di informazioni sul mancato rilascio della disponibilità della linea, la società PostePay S.p.A. avrebbe dovuto invitare l'istante a rivolgersi al recipient per formalizzare il verbal order utile al rientro in TIM. Pertanto, alla società PostePay, è imputabile il mancato riscontro al reclamo inviato a mezzo PEC del 16 gennaio 2020, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Infatti, nel corso della presente istruttoria la società PostePay S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la predetta richiesta, limitandosi ad eccepire l'assenza di paternità della nota inviata a mezzo PEC al reale intestatario del contratto e all'effettivo intestatario dell'utenza telefonica; eccezione infondata atteso che il reclamo redatto dal figlio del sig. Tartaglia è dettagliato e circostanziato nella forma e nel contenuto, come si evince dalla disamina del documento, allegato agli atti. Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall'istante in data 16 gennaio 2020, in considerazione dei 67 giorni intercorrenti dal 15 febbraio 2020 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 22 aprile 2020, data di primo scambio informativo tra le parti nella udienza di conciliazione), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 167,50 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo. Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto v., deve ritenersi superata, atteso che la società Postepay S.p.A. si è adoperata sua sponte allo storno integrale dell'insoluto, come asserito e documentato agli atti. Infine, parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vi., di rimborso delle spese di procedura, 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.

#### DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/07/2020, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 72,00 (settantadue/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio telefonico e del servizio di connettività inerente all'utenza telefonica n. 0874729xxx. ii. euro 167,50 (centosessantasette/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, del Regolamento indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Mario Staderini