

DETERMINA DIRETTORIALE 139/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/287800/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lamberti - 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 Lamberti del 04/06/2020, acquisita con protocollo N. 0239999 del 04/06/2020;

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:

L’istante, titolare di una utenza mobile avente numero 3336826xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. In data 07/09/2019 ha aderito a una offerta per la fornitura del servizio voce e dati da parte di PostePay S.p.A. (d’ora in poi, PostePay), denominata "Creami WOW Weekend", e contestuale richiesta di MNP. A tal fine effettuava il pagamento anticipato con carta di credito di 15,00 euro. b. Così come indicato nella email automatica di risposta di PostePay, la SIM sarebbe dovuta pervenire entro tre giorni presso l’indirizzo indicato. Tuttavia, la SIM è stata consegnata solamente il giorno 16/10/2019 (per stessa ammissione della Postepay riscontrabile in sua replica a reclamo), ed attivata il 17/10/2019. c. La MNP invece, si è perfezionata solo in data 21/10/2019. d. A seguito di reclamo, la PostePay riconosceva il solo disservizio per la mancata attivazione del servizio voce, corrispondendo la cifra di euro 64,00 euro a titolo di indennizzo, non prendendo posizione sul ritardo di attivazione del servizio dati sulla SIM (essendo stata acquistata un’offerta che prevedeva anche 10 GB di dati incluso) e sulla ritardata portabilità. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. indennizzo per ritardo nella portabilità del numero; ii. indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio dati sul numero provvisorio (3714946xxx); iii. ricalcolo indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio voce sul numero provvisorio (3714946xxx).

L’operatore PostePay, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. «Il Sig. Lamberti (nel seguito anche solo “Utente”) in data 07/09/2019 richiede tramite web una nuova SIM e contestuale attivazione dell’offerta Creami Wow Weekend. Il videoriconoscimento richiesto dalla procedura riporta esito positivo ed in data 10/09/2019 la SIM viene regolarmente spedita. (all. 1). In data 18/09/2019 l’Utente invia email per richiedere informazioni circa lo stato dell’ordine. In pari data l’Utente contatta il Servizio Clienti anche tramite chat per la stessa motivazione ed in data 20/09/2019 viene eseguito il reitero della spedizione della SIM. (all. 1). In data 22/09/2019 e 08/10/2019 l’Utente contatta il Servizio Clienti per lamentare la mancata ricezione della SIM. Nel corso di questo secondo contatto viene effettuato ulteriore reitero relativo alla spedizione della SIM (all. 2). In data 16/10/2019 l’Utente comunica di aver ricevuto la SIM, ma di non essere riuscito ad attivarla. L’attivazione avviene con successo in data 17/10/2020 (all. 3) e la portabilità conclusa correttamente in data 21/10/2019 (all. 4). In data 21/11/2019 la scrivente dispone l’invio a mezzo bonifico di un indennizzo pari ad Euro 64 (all. 5) calcolati secondo la propria Carta Servizi (all. 6)

(videoriconoscimento ok: 07/09/2019 - dal 11/09/2019 (48h lavorative successive al videoriconoscimento) al 17/10/2019 (data attivazione SIM) 32gg lavorativi x 2€ = 64€). In data 10/12/2019 l'Utente effettua portabilità verso altro gestore». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante, in quanto ha ritenuto che la propria condotta sia stata conforme alle disposizioni regolamentari dell'Autorità.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare solo parziale accoglimento, per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta in quanto, come confermato da parte istante, la SIM è stata ricevuta in data 16/10/2019 e attivata in data 17/10/2020, mentre la portabilità si è perfezionata solo in data 21/10/2019. Come previsto dalla delibera n. 147/11/CIR e s.m.i., è prevista una tempistica di 48 ore per il perfezionamento della procedura a partire dalla consegna scheda SIM, pertanto la portabilità avrebbe dovuto perfezionarsi entro venerdì 18/10/2019. Per l'effetto, l'operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 7, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi, pari a euro 5,00 pro die, nel periodo compreso tra il 19/10/2019 al 21/10/2019, per un importo complessivo di euro 15,00. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta in quanto ai sensi dell'art. 13, comma 6 del Regolamento sugli indennizzi, «In caso di utenza mobile ... il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi». La richiesta dell'istante di cui al punto sub iii. non merita accoglimento per le motivazioni di seguito precisate. Come emerge dal corredo istruttorio presente agli atti, il ritardo nella attivazione del servizio voce non può esser imputabile all'operatore in quanto questi, a seguito delle segnalazioni dell'utente in merito alla mancata ricezione della scheda SIM, ha dimostrato di essersi immediatamente attivato per rispedire nuovamente la stessa in data 20/09/2019 e 11/10/2019 (cfr. schermata depositata il 31/07/2020 n. di protocollo: 0331282). La SIM è stata consegnata il 16/10/2019 e il servizio voce attivato il 17/10/2019. Eventuali ritardi nella consegna della SIM non possono essere imputati all'operatore, il quale non risponde di eventuali disservizi postali. Inoltre, l'operatore ha comunque provveduto a riconoscere, nei 45 giorni successivi alla data di invio del reclamo, un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio voce. Dalla documentazione presente agli atti (cfr. schermata contenuta nell'allegato 5, depositata il 31/07/2020, n. di protocollo: 0331290) risulta difatti che, a fronte del reclamo del 21/10/2020, l'operatore ha disposto un indennizzo come da Carta Servizi in data 21/11/2020, pari a euro 64,00, sul conto dell'istante.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/06/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, euro 15,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo per ritardo portabilità del numero. 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.

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