

DETERMINA DIRETTORIALE 16/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/592972/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA R.G. - PostePay S.p.A. (PosteMobile)

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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente R.G., del 09/03/2023 acquisita con protocollo n. 0068103 del 09/03/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 0543032xxx, ha rappresentato quanto segue: a. in data 28 febbraio 2022, l’utente ha aderito online al servizio PosteCasa Ultraveloce di PostePay S.p.A. per l’attivazione della fibra e, nella medesima data, ha ricevuto dall’operatore, tramite e-mail, copia del contratto; b. il 9 marzo 2022 è stato comunicato all’utente, tramite SMS, l’invio del modem, poi consegnato il 10 marzo 2022; c. il 16 maggio 2022, l’istante è stato contattato da un tecnico che ha comunicato l’intervento di attivazione della linea per il giorno 19 maggio 2022; d. il 17 maggio 2022, l’utente ha ricevuto la conferma telefonica, da parte di tecnici che si sono qualificati come dipendenti di OpenFiber, che la linea sarebbe stata attivata il 19 maggio 2022; e. nella data prevista per l’attivazione (19 maggio 2022) non si è presentato alcun tecnico; l’istante ha comunicato il mancato intervento agli interlocutori di OpenFiber, che lo hanno contattato il 20 maggio 2022; f. il 21 giugno 2022, l’utente è stato nuovamente contattato da un tecnico per l’intervento di attivazione, riprogrammato per il giorno 6 luglio 2022; g. in tale data, il tecnico ha comunicato telefonicamente all’istante di non poter intervenire nell’abitazione in quanto non erano stati effettuati, esternamente, i lavori di scavo necessari per poter effettuare

i collegamenti; h. il 16 luglio 2022, l'istante ha concordato un nuovo appuntamento con il tecnico, per il giorno 6 agosto 2022 ma, anche in tale occasione, non si è presentato nessuno né l'istante ha ricevuto comunicazioni in merito. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. “quanto occorso ha cagionato un primo danno economico quantificabile a euro 1.100; detta cifra è la risultanza della mancata utilizzazione di servizi digitali quali Sky/DAZN/AmazonPrime (euro 70 x 7 mesi) che ho dovuto per contratto continuare a pagare sino al 31 dicembre, ai quali si aggiungono 600 euro per le 4 giornate lavorative perse”; ii. “ulteriore danno in quanto a seguito del summenzionato contratto sottoscritto, in data 31 maggio c'è stata la disattivazione della precedente linea Adsl da parte del precedente operatore; non solo, ho provato più volte ad attivare la linea internet sul mio numero 0543/032xxx con esiti negativi in quanto lo stesso risulta bloccato a causa di un codice migrazione che pende sullo stesso”.

La società PostePay S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante in data 28 febbraio 2022 ha sottoscritto online la proposta di ordine per il servizio PosteCasa Ultraveloce. In data 10 marzo 2023, l'utente ha ricevuto il modem e la chiavetta con relativa SIM, mai attivata, con la quale avrebbe potuto connettersi alla rete mobile in 4G. Il 14 marzo 2022 PostePay S.p.A. ha ricevuto una segnalazione di blocco tecnico provvisorio, in attesa di permessi per concludere l'installazione. Il 17 marzo 2022 l'operatore ha ricevuto un'ulteriore notifica di attesa di permessi di transito o accesso da terze parti. Di tanto, PostePay S.p.A. ha dato comunicazione all'istante, all'indirizzo e-mail xxxxxxx precisando di essere in attesa dei permessi per completare l'installazione della linea e che, una volta ottenuti, l'utente sarebbe stato contattato dall'installatore. In data 9 maggio 2022 la pratica di installazione è stata chiusa da PostePay S.p.A., con annullamento dell'ordine, in quanto l'utente risultava non più interessato all'attivazione del servizio e rifiutava l'intervento on-call, necessario per concludere positivamente la pratica. PostePay S.p.A. ha eccepito, poi, l'inammissibilità delle richieste dell'istante in quanto di natura dichiaratamente risarcitoria. Quanto alla “disattivazione della precedente linea Adsl”, PostePay S.p.A. ha rappresentato la propria assenza di responsabilità, tenuto conto che tale attività è dipesa dall'azione di un altro gestore. Peraltro, la richiesta dell'utente prevedeva l'installazione di una linea dati in tecnologia Fibra, ossia in tecnologia diversa rispetto a quella all'epoca in uso all'utente (ADSL). Per tale motivazione, la migrazione della linea dati dell'utente non risultava tecnicamente possibile. L'operatore ha precisato, pertanto, che l'attività di PostePay S.p.A. non può aver avuto alcun impatto sul servizio erogato dal precedente gestore, che deve essere cessato autonomamente dal cliente. Infine, con riguardo alla doglianza relativa all'impossibilità di attivare il servizio dati sul numero 0543032xxx, PostePay S.p.A. ha dichiarato di non avere alcuna responsabilità, anche in relazione al riferito fatto che sarebbe “aperto” un codice di migrazione. L'operatore ha evidenziato, da ultimo, che l'ordine sottoscritto il 28 febbraio 2022 è stato annullato il 9 maggio 2022 (dopo diversi rifiuti da parte dell'utente) e dunque prima del decorso del termine previsto dalla Condizioni generali di contratto per l'attivazione del servizio (80 giorni). La Società ha rilevato, infine, che l'utente non ha mai rivolto a PostePay S.p.A. un reclamo scritto o formulato istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo. Inoltre, dal 9 maggio 2022 (data annullamento ordine per rifiuto) al 6 gennaio 2023 (data avvio conciliazione) e, dunque, per circa otto mesi, l'istante non ha più rivolto segnalazioni o richieste alla società, palesando un comportamento inerte. Per quanto sopra rappresentato, PostePay S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. In via preliminare, dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che l'istante, il 28 febbraio 2022, ha sottoscritto online un contratto con PostePay S.p.A. per l'attivazione del servizio di connettività in fibra ottica. Il 10 marzo 2022 sono stati consegnati all'utente gli apparati (modem e chiavetta 4G con relativa SIM) necessari per la fruizione del servizio. Tuttavia, PostePay S.p.A. il 14 marzo 2022 ha ricevuto una segnalazione di blocco tecnico provvisorio, in attesa di permessi per concludere l'installazione. Il 17 marzo 2022, l'operatore ha ricevuto un'ulteriore notifica di attesa di permessi di transito o accesso da terze parti per completare l'installazione della fibra. PostePay S.p.A. ha dichiarato di aver fornito, nella medesima data, informazioni all'utente tramite e-mail in ordine agli impedimenti tecnici che ritardavano l'installazione della linea PosteCasa Ultraveloce. L'istante ha asserito di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione in merito. PostePay S.p.A. ha rappresentato, altresì, di aver chiuso in data 9 maggio 2022 la pratica di installazione, con annullamento dell'ordine, in ragione dei reiterati rifiuti opposti dall'utente all'intervento on-call, necessario per concludere l'attivazione del servizio. Al riguardo, l'istante ha dichiarato di essere del tutto “estraneo alla pratica di chiusura”, rappresentando l'assenza di documentazione probatoria, attestante la propria volontà di non procedere con l'attivazione del

servizio. L'utente ha, peraltro, asserito di essere stato contattato telefonicamente da tecnici esecutori il 16 maggio, il 21 giugno e il 16 luglio 2022, e dunque in date successive al 9 maggio 2022 (annullamento dell'ordine), per concordare un appuntamento - puntualmente disatteso - per l'attivazione della linea. Inoltre, l'istante ha rappresentato di aver ricevuto telefonate anche da soggetti qualificati come tecnici di OpenFiber (in data 17 maggio e 20 maggio 2022), interessati a conoscere lo stato di attivazione del servizio. L'utente ha presentato, infine, nei confronti di PostePay S.p.A. l'istanza di conciliazione UG/576807/2023 del 6 gennaio 2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento. Tanto premesso, la richiesta sub i. si sostanzia, a tutti gli effetti, quale domanda di risarcimento del danno e, in quanto tale, non può essere accolta poiché esula dalle competenze di questa Autorità. Resta salva la possibilità, per l'istante, di rivolgersi al giudice ordinario per ottenere il riconoscimento delle proprie pretese. Con riguardo alle richieste di cui al punto ii., occorre rilevare preliminarmente l'estrema genericità delle stesse, peraltro non suffragate da documentazione a supporto delle richieste medesime. Nel merito, l'utente ha lamentato un ulteriore danno cagionato dalla asserita disattivazione, in data 31 maggio 2022, "della precedente linea Adsl da parte del precedente operatore", a seguito della sottoscrizione del contratto con PostePay S.p.A. Orbene, in primis va evidenziato che l'istante non ha prodotto alcuna documentazione che attesti l'avvenuta interruzione dei servizi, ivi incluse segnalazioni o reclami trasmessi agli operatori (donating e/o recipient). In secondo luogo, non si comprende quali siano le responsabilità che l'utente attribuisce a PostePay S.p.A. (operatore recipient), atteso che la disattivazione della linea - qualora effettivamente intervenuta - non può che essere stata realizzata dall'operatore donating, come peraltro sottolinea l'utente medesimo. Da ultimo, come già rappresentato al punto i., la richiesta di risarcimento del danno non può essere accolta in questa sede poiché esula dalle competenze dell'Autorità. Analoghe considerazioni possono essere svolte in ordine alla lamentata impossibilità di "attivare la linea internet sul mio numero 0543/032xxx" in quanto "lo stesso risulta bloccato a causa di un codice migrazione che pende sullo stesso". Al riguardo, l'utente, nelle memorie di replica, ha precisato che "proprio tale codice ha creato parte dei disservizi precedentemente descritti, a causa del quale non è stato possibile attivare un nuovo contratto con nessun altro operatore", senza allegare, tuttavia, documentazione probatoria che attesti gli asseriti tentativi di migrazione effettuati da altri operatori né le relative bocciature. Va rilevato, peraltro, che l'utenza n. 0543032xxx è, poi, migrata in data 7 marzo 2023 in SKY, come rappresentato dall'utente medesimo nelle controdeduzioni. Alla luce delle considerazioni testé svolte, si ritiene che l'istante non abbia fornito alcuna prova in ordine a quanto sopra esposto né abbia dimostrato la responsabilità dell'operatore PostePay S.p.A. in ordine ai fatti contestati. Tuttavia, all'esito dell'istruttoria, si ritiene che PostePay S.p.A. non abbia adottato la dovuta diligenza professionale nella gestione delle comunicazioni con la parte istante. Rileva, nello specifico, l'assenza di comunicazioni che sarebbero dovute intercorrere tra la Società e l'utente in occasione dell'annullamento dell'ordine di attivazione da parte dell'operatore (9 maggio 2022), tenuto conto, altresì, che l'istante ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna comunicazione in merito né di aver mai manifestato l'intenzione di annullare il predetto ordine. Al riguardo, PostePay S.p.A. ha allegato in atti una schermata dalla quale risultano il rifiuto del cliente all'intervento on-call, l'annullamento dell'ordine e la chiusura della pratica, con indicazione di "[e]ffettuare contatto al Cliente per informarlo che non è stato possibile procedere con l'attivazione per rifiuto on-call, Esito: OK". Si tratta, tuttavia, di un documento di parte, privo peraltro di alcuna precisa indicazione delle circostanze in cui sarebbero stati comunicati la necessità dell'intervento - rifiutato dal ricorrente - e l'annullamento dell'ordine. Si ritiene, pertanto, che tale schermata, tratta dal sistema gestionale dell'operatore, non possa avere alcun valore probatorio. Orbene, considerato che, in atti, non vi è evidenza documentale circa l'assolvimento degli oneri informativi da parte di PostePay S.p.A. in merito all'annullamento dell'ordine di attivazione dei servizi, si ritiene che, a fronte di tale inadempimento, PostePay S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo intercorrente dal 9 maggio 2022 (data di annullamento dell'ordine) al 3 marzo 2023 (data dell'udienza di conciliazione), pari a giorni 298, per un importo complessivo di euro 447,00 (quattrocentoquarantasette/00). Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Emilia-Romagna in data 10 marzo 2023.

DETERMINA

- PostePay S.p.A. (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/03/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 447,00 (quattrocentoquarantasette/00) per il mancato assolvimento degli oneri informativi.

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
Giovanni Santella