

DETERMINA DIRETTORIALE 17/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/604844/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.A.M. - 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 D.A.M., del 03/05/2023 acquisita con protocollo n. 0117973 del 03/05/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, attuale titolare dell’utenza telefonica n. 3779532xxx, ha rappresentato quanto segue: a. in data 15 febbraio 2023, il sig. D.D.A., cliente di PostePay S.p.A., precedente intestatario della numerazione di cui si controverte, ha aderito a un’offerta di Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la portabilità del numero 3779532xxx; b. il sig. D.A. ha richiesto, poi, in data 20 febbraio 2023, a PostePay S.p.A. il subentro nella titolarità del numero in favore della sig.ra M.D.A. (coniuge), parte istante nel presente procedimento nonché reale utilizzatrice della SIM; c. entrambi i soggetti (cedente e cessionario) hanno sottoscritto e inviato a PostePay S.p.A. la modulistica richiesta per il subentro e, tuttavia, l’operatore ha comunicato che il subentro contrattuale poteva essere completato “solo ed esclusivamente se la persona subentrante avrebbe obbligatoriamente acquistato a 15€ una nuova SIM Postemobile in modo da censire i dati anagrafici”; d. malgrado le molteplici contestazioni in ordine a tale richiesta, “ad oggi ancora nessun subentro e portabilità sempre bloccata”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. “immediata lavorazione, gestione e finalizzazione legittima della richiesta di subentro avanzata in data 20.02.2023 mediante

mail e fax con annessa intera documentazione richiesta e prevista”; ii. “immediata autorizzazione ed esecuzione alla portabilità del numero mobile in Vodafone”.

L'operatore PostePay S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato, preliminarmente che l'istante (alla data di deposito delle memorie) non era cliente della Società, risultando il numero 3779532xxx intestato ad altro soggetto. In data 20 febbraio 2023 il titolare della SIM ha inviato richiesta di subentro a favore dell'istante. Il 22 febbraio 2023, l'operatore ha verificato che il cessionario non risultava essere un soggetto censito nei sistemi PostePay e, pertanto, il subentro non era possibile a meno che il cessionario stesso non fosse previamente censito mediante l'acquisto di un qualsiasi servizio erogato dalla società PostePay S.p.A.. Nel medesimo giorno, il titolare della SIM ha contattato tramite canale chat il Servizio Clienti PosteMobile ed è stato informato del subentro non applicabile in quanto il cessionario non risultava censito sui sistemi PostePay. L'operatore ha, dunque, ritenuto la richiesta dell'istante “inammissibile perché l'Utente non è cliente PostePay” e “infondata perché, secondo la policy PostePay e per propri vincoli tecnici, il subentro SIM può essere effettuato solo se il soggetto che subentra è, oppure è stato, un cliente di servizi erogati dalla medesima società”. Al riguardo, PostePay S.p.A. ha evidenziato che il cosiddetto “subentro” costituisce civilisticamente una fattispecie di cessione del contratto, disciplinata dall'art. 1406 c.c. Ha ribadito, pertanto, che il criterio sopra individuato dalla Società è chiaro, oggettivo e razionale e che “non si comprende su quali basi l'Utente intenderebbe censurarlo limitando l'autonomia di PostePay nell'esercitare il proprio diritto di fornire o meno il proprio consenso alla cessione”. Per quanto sopra esposto, PostePay S.p.A. ha ritenuto che non sussistano i presupposti per accogliere le richieste dell'istante, né per riconoscere alcun indennizzo ed ha chiesto, pertanto, il rigetto della domanda dell'utente.

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 in data 15 febbraio 2023 il titolare della SIM con n. 3779532xxx (D.D.A.) ha aderito a un'offerta contrattuale di Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la portabilità della menzionata numerazione. In data 20 febbraio 2023 ha, poi, inviato a PostePay S.p.A. una richiesta di subentro nella titolarità della numerazione in favore dell'istante (M.D.A.). Tuttavia, PostePay S.p.A. il 22 febbraio 2023 ha comunicato al cliente – tramite chat del Servizio clienti - l'impossibilità di dare corso alla richiesta atteso che il subentrante non risultava censito. Al riguardo, la Società ha precisato che il subentro contrattuale poteva essere effettuato “solo se il Cliente che subentra è, oppure è stato, un CLIENTE POSTEMOBILE [enfasi aggiunta]” e che “per censire anagrafica deve acquistare una sim”. L'utente ha contestato – tramite chat del Servizio Clienti – tale prassi e ha presentato, infine, nei confronti di PostePay S.p.A. l'istanza di conciliazione UG/599563/2023 del 6 aprile 2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento. L'istante ha avviato, altresì, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. il procedimento GU14/597903/2023 (UG/594421/2023), per la problematica relativa alla mancata portabilità del numero di cui si controverte. I due procedimenti (GU14/604844/2023 e GU14/597903/2023) sono stati, poi, riuniti presso l'Agcom; all'esito dell'udienza congiunta di discussione, l'istante ha raggiunto un accordo transattivo con Vodafone Italia S.p.A. Tanto premesso, con riguardo alle richieste formulate dall'istante, va precisato preliminarmente che, nelle more della predisposizione del presente provvedimento, l'utente ha comunicato che PostePay S.p.A., in data 16 agosto 2023, ha effettuato il subentro contrattuale in favore della sig.ra M.D.A. (istante) del n. 3779532xxx, asseritamente senza acquisto di alcuna SIM o altro servizio PosteMobile; tale affermazione è stata contestata da PostePay S.p.A. In data 6 settembre 2023 è avvenuta, altresì, la portabilità della menzionata numerazione verso l'operatore Vodafone Italia S.p.A. Pertanto, la domanda di cui al punto i., può ritenersi superata in ragione dell'avvenuto subentro dell'istante nella titolarità della numerazione di cui si controverte. Si ritiene, tuttavia, che PostePay S.p.A. non abbia adottato la dovuta diligenza professionale nella gestione delle comunicazioni con la parte istante. Rileva, al riguardo, l'assenza di esaustive comunicazioni di chiarimento che sarebbero dovute intercorrere tra PostePay S.p.A. e l'utente a seguito della mancata esecuzione del subentro richiesto, secondo il principio di diligenza e buona fede nell'esecuzione del contratto. Invero, PostePay S.p.A., ricevuta la richiesta di subentro, con allegata documentazione, nel non dare seguito alla stessa ha addotto una motivazione non pertinente e collegata a propri problemi tecnici, atteso che il cedente e il cessionario hanno, da quanto risulta in atti, debitamente compilato il modulo di richiesta allegando il Codice Fiscale e copia dei documenti. Al riguardo, nel corso dell'istruttoria, è infatti emerso che in data 20 febbraio 2023 il titolare della SIM ha inviato richiesta di subentro a favore dell'istante. Il 22 febbraio 2023, l'operatore ha verificato che il cessionario non risultava essere un soggetto

censito nei sistemi PostePay e, pertanto, a suo dire, il subentro non era possibile a meno che il cessionario stesso non fosse previamente censito mediante l'acquisto di un qualsiasi servizio erogato dalla società PostePay S.p.A. Nel medesimo giorno, il titolare della SIM ha contattato tramite canale chat il Servizio Clienti PosteMobile ed è stato informato del subentro non applicabile in quanto il cessionario non risultava censito sui sistemi PostePay. L'operatore ha, dunque, ritenuto la richiesta dell'istante "inammissibile perché l'Utente non è cliente PostePay" e "infondata perché, secondo la policy PostePay e per propri vincoli tecnici, il subentro SIM può essere effettuato solo se il soggetto che subentra è, oppure è stato, un cliente di servizi erogati dalla medesima società". Ad ogni buon conto, si ritiene che la società avrebbe dovuto fornire informazioni più dettagliate all'utente in ordine all'impedimento tecnico riscontrato e non limitarsi a una sintetica comunicazione, peraltro tramite chat. In particolare, l'operatore a fronte delle rimostranze dell'utente - che ha ampiamente dimostrato di essere un soggetto già censito nei sistemi PostePay - avrebbe dovuto ulteriormente precisare la necessità di effettuare l'identificazione anagrafica anche nei sistemi PosteMobile, tenuto conto, peraltro, che né nel modulo di richiesta di subentro inviato dall'utente (che ha utilizzato una versione non aggiornata) e tantomeno nella schermata dedicata all'argomento, estrapolata dal sito di PosteMobile, viene esplicitata tale esigenza. Rileva, al riguardo, che solo in sede di udienza di definizione è emersa tale dirimente precisazione. Pertanto, si ritiene che, a fronte dell'inadeguato assolvimento degli oneri informativi, 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 20 febbraio 2023 (data della richiesta di subentro) al 19 luglio 2023 (data dell'udienza di definizione), pari a giorni 149, per un importo complessivo di euro 223,50 (duecentoventitre/50). La richiesta dell'istante di cui al punto ii., deve intendersi superata nei fatti, attesa l'avvenuta portabilità in Vodafone Italia S.p.A. del n. 3779532xxx, in data 6 settembre 2023. Va rilevato che gli indennizzi correlati alla presente problematica sono stati già corrisposti da Vodafone Italia S.p.A. nell'ambito del procedimento GU14/597903/2023. Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Liguria in data 11 maggio 2023.

DETERMINA

- PostePay S.p.A. (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/05/2023, 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: euro 223,50 (duecentoventitre/50) per l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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