

DETERMINA DIRETTORIALE 22/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/346266/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Iacuzzi - 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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Iacuzzi, del 29/10/2020 acquisita con protocollo N. 0449893 del 29/10/2020

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 dell’utenza telefonica fissa n. 0773755xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’istante ha effettuato il passaggio da TIM a Poste Casa nel luglio 2019, è stato installato anche l’apparecchio, ma la linea non ha mai funzionato; b. l’istante ha segnalato il disservizio e in data 12 agosto 2019 è stato effettuato l’intervento tecnico, ma la linea ha continuato a non funzionare per l’assenza di segnale; c. in data 3 ottobre 2019 la sig.ra Iacuzzi ha inviato un fax richiedendo la disdetta della linea per il mancato funzionamento; d. il successivo 4 ottobre 2019 Poste ha comunicato che la disattivazione non era possibile e che era necessario chiamare il servizio clienti n. 160; e. la sig.ra Iacuzzi ha contattato il n. 160 e si è recata in data 5 novembre 2019 presso l’Ufficio postale dove, suo malgrado, ha rinunciato al numero e alla linea non essendo più possibile ritornare alla vecchia tecnologia; f. sono pervenute diverse fatture che non sono state pagate, non avendo la linea mai funzionato fin dall’installazione dell’apparecchio; g. l’istante richiede la perdita della numerazione in quanto l’istante ha rinunciato alla stessa stante l’impossibilità di riattivare la linea atteso che i tecnici avevano confermato l’assoluta carenza di linea in zona. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la regolarizzazione della posizione amministrativa; ii. la liquidazione dell’indennizzo per sospensione del servizio da luglio a ottobre; iii. la liquidazione dell’indennizzo per la perdita della numerazione; iv. la liquidazione dell’indennizzo per reclamo mai gestito.

L’operatore PostePay, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la sig.ra Iacuzzi in data 1° luglio 2019 ha sottoscritto un contratto PosteMobile Casa, richiedendo la portabilità della numerazione 0773755xxx. In data 19 luglio 2019 è stata completata l’installazione della linea e avviata la fornitura del servizio telefonico su numerazione provvisoria. In data 1° agosto 2019 si è perfezionata la portabilità del numero 0773755xxx. In data 2 agosto 2019 l’istante si è rivolta al servizio Clienti per segnalare un malfunzionamento sulla linea. In data 3 agosto 2019 PostePay ha ordinato la sostituzione del terminale. In data 7 agosto 2019, la cliente ha ricevuto il nuovo terminale. In pari data ha contattato il Servizio Clienti per segnalarne nuovamente il malfunzionamento e PostePay ha tentato di offrire all’Utente assistenza telefonica, ma la stessa ha rifiutato. La scrivente ha perciò predisposto un nuovo intervento del tecnico. In data 12 agosto 2019 è stato effettuato l’intervento tecnico e la problematica è stata risolta. In data 4 settembre 2019, l’istante ha contattato nuovamente il Servizio Clienti per segnalare malfunzionamenti sulla linea. PostePay ha tentato di ricontattare la cliente per le verifiche del caso, senza successo. In data 3 ottobre 2019 la cliente ha inviato richiesta di cessazione del contratto, priva

della necessaria documentazione ed è stato inviato riscontro scritto per informarla e chiedere l'integrazione della documentazione. In data 5 novembre 2019 l'istante ha inviato richiesta di disattivazione completa della documentazione richiesta e PostePay ha prontamente proceduto alla disattivazione, inviando conferma scritta. In data 27 novembre 2019 l'istante ha chiesto lo storno delle fatture relative ai periodi successivi alla cessazione (fattura n. 1950746492 e fattura n. 1950885354), avvenuto con emissione di note di credito il 15/01/2020. In data 27 febbraio 2020 il legale dell'istante ha inviato a PostePay comunicazione contenente la delega dell'Utente in merito a una precedente richiesta di corresponsione di indennizzo per malfunzionamento e storno delle fatture. La precedente richiesta, tuttavia, non era stata ricevuta dal PostePay in quanto inviata all'indirizzo PEC di Poste Italiane S.p.a., soggetto giuridico distinto da PostePay. Il 27 maggio 2020 PostePay ha inviato risposta via PEC al legale dell'istante comunicando l'erogazione di un indennizzo di 70,00 euro di cui 12,26 euro trattenuti in compensazione della fattura impagata n. 1950580750 e il restante importo di 57,74 euro mediante assegno. In merito alla richiesta di storno delle fatture, Postepay ha precisato di aver già stornato le fatture relative a periodi successivi alla disattivazione della linea sin dal 27/11/2019-15/01/2020. L'unica fattura residua n. 1950580750 del 12/08/2019 è stata poi compensata a maggio 2020, pertanto, non vi sono fatture da stornare. In relazione alla richiesta di indennizzo per sospensione della linea, PostePay ha dichiarato di aver ricevuto la prima segnalazione di malfunzionamento in data 2 agosto 2019 e non nel mese di luglio come indicato dall'utente. Il disservizio segnalato 2 agosto 2019 è stato gestito tempestivamente da PostePay e risolto in data 12 agosto 2019, dopo nove giorni lavorativi. Inoltre, il disservizio, come evidenziato nella scheda redatta dal tecnico installatore, è dipeso dall'inserimento nel nuovo terminale fornito da PostePay della vecchia carta SIM non funzionante, intervento non necessario e non dovuto effettuato dalla cliente stessa. Successivamente, la cliente ha effettuato una segnalazione di malfunzionamento in data 4 settembre 2019. Postepay ha tentato di contattare la cliente più volte per effettuare le verifiche del caso, invano, sino a quando in data 3 ottobre 2019 la cliente ha inoltrato richiesta di cessazione del contratto. I giorni di malfunzionamento sono n. 26 giorni lavorativi. PostePay ha erogato un indennizzo per disservizio per n. 35 giorni lavorativi complessivi come da Carta Servizi per euro 70,00. Postepay ha precisato che l'indennizzo non sarebbe stato dovuto in quanto l'unico reclamo in atti è successivo al rientro di tutte le problematiche e, persino, successivo alla cessazione del rapporto contrattuale. Inoltre, nonostante non fosse tenuta ad alcun indennizzo, PostePay si è comunque attivata e ha in buona fede erogato un indennizzo secondo la propria Carta Servizi prima della presentazione di un valido reclamo, il che esclude l'applicabilità in questa sede degli indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS. In relazione alla richiesta di indennizzo perdita numerazione, la richiesta è infondata, in quanto la perdita della numerazione è la normale conseguenza della cessazione della linea richiesta dalla cliente ben due volte. Se avesse voluto conservare la numerazione, la cliente avrebbe dovuto chiederne la portabilità verso altro gestore, non la disattivazione della linea. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, come già prima detto, l'unico reclamo presentato dal legale dell'istante è successivo alla chiusura del contratto e quasi coincidente con il deposito dell'istanza di conciliazione, pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata a Postepay stante la cessazione del rapporto contrattuale e l'erogazione degli indennizzi ai sensi della Carta servizi.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. è già stata soddisfatta dal gestore che ha provveduto alla regolarizzazione della posizione amministrativa. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve essere accolta per i seguenti motivi. La richiesta è già stata parzialmente soddisfatta dal gestore che ha erogato un indennizzo di euro 70,00 ai sensi della propria Carta Servizi per 35 giorni lavorativi complessivi. Nel caso di specie non trova applicazione le disposizioni di cui all'articolo 2, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, avendo l'operatore erogato gli indennizzi dopo il deposito dell'istanza di conciliazione ma prima dell'udienza, mentre la norma richiamata prevede che il gestore riconosca gli indennizzi contrattuali entro 45 giorni dalla presentazione del reclamo. Tanto premesso, si ritiene che Postepay sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per la completa interruzione della linea telefonica ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il periodo dal 2 al 12 agosto 2019 e dal 4 settembre al 3 ottobre 2019 per il numero complessivo di giorni pari a 35 per l'importo pari a euro 210,00 da cui va detratto l'importo di euro 70,00 già erogato. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto è stata la stessa parte istante a richiedere la disattivazione della linea, pertanto, alcuna responsabilità potrà essere attribuita al gestore. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto le segnalazioni relative al malfunzionamento risultano

riscontrate dal gestore per facta concludentia e l'unico reclamo allegato agli atti è successivo alla chiusura del contratto e volto unicamente alla liquidazione degli indennizzi.

DETERMINA

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Iacuzzi nei confronti di PostePay S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società PostePay S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 164,00 (centosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica. 3. La società PostePay S.p.A. 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. 5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno