

**DETERMINA DIRETTORIALE 23/22/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/479531/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA R.C. -**

**PostePay S.p.A. (PosteMobile), Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)**

**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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente R.C., del 30/11/2021 acquisita con protocollo n. 0467608 del 30/11/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0522825xxx, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, già cliente dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu), ha sottoscritto in data 9 ottobre 2020, un contratto con l’operatore PostePay S.p.A. (PosteMobile), chiedendo la portabilità della citata numerazione; b. in data 10 novembre 2020 è stato installato il kit router casa e attivata la linea provvisoria n. 05221555xxx; c. la portabilità, attesa per il giorno 20 dicembre 2020, non viene, tuttavia, portata a termine per KO; d. il cliente ha continuato a ricevere fatture da PostePay S.p.A. (PosteMobile), per il numero provvisorio, e da Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu), per il numero storico, e ha provveduto a pagare regolarmente le fatture di quest’ultimo operatore, lasciando invece insolute le fatture di PostePay S.p.A. (PosteMobile); e. l’istante ha sporto reclami tramite PEC nei confronti di entrambi i gestori, chiedendo il completamento della portabilità, senza ottenere alcun riscontro; f. a seguito di richiesta telefonica di PostePay S.p.A. (PosteMobile), l’istante ha provveduto a comunicare, più volte, il codice di migrazione; g. ad aprile 2021, viene comunicata all’utente l’avvenuta

portabilità, portata a termine, tuttavia, solo dopo la presentazione di un GU5. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. storno dell'insoluto maturato presso PostePay S.p.A. (PosteMobile) fino all'avvenuta portabilità, con ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito; ii. portabilità del numero 0522825xxx, qualora non fosse ancora avvenuta; iii. nel caso non risulti possibile espletare la portabilità, la liquidazione di un indennizzo per mancata portabilità o per ritardo nella portabilità, nonché la chiusura della fatturazione con PostePay S.p.A. (PosteMobile); iv. "rimborso dei maggiori costi sostenuti nelle fatture di Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu) di circa 99 euro bimestrali contro i 57 di poste mobile che abbiamo sostenuto per il periodo da ottobre 2020 alla portabilità"; v. la liquidazione di un indennizzo, da parte di entrambi gli operatori, per la mancata risposta ai reclami.

La società PostePay S.p.A. (PosteMobile), nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante ha sottoscritto, in data 9 ottobre 2020, un contratto per l'attivazione del servizio PosteMobile Casa, chiedendo la portabilità del n. 0522825xxx dall'operatore Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu). In data 11 novembre 2020 è stato installato l'apparato necessario per il funzionamento del servizio telefonico e, contestualmente, è stata avviata la portabilità dell'utenza. Nella medesima data, tuttavia, PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha ricevuto dall'operatore Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu) il rifiuto della portabilità, con causale "numero di telefono da importare già ricevuto in un altro ordine". Il Servizio Clienti, dopo aver tentato, senza successo, di contattare l'utente telefonicamente, ha inviato una comunicazione scritta, rappresentando al cliente l'impossibilità di completare la portabilità per problematiche tecniche. In risposta alla predetta comunicazione, il 15 gennaio 2021 l'utente ha inviato una e-mail confermando l'interesse alla portabilità e allegando una fattura del precedente operatore. In data 4 febbraio 2021 l'istante ha inviato un'ulteriore e-mail sollecitando il completamento della portabilità, processo poi conclusosi il 7 aprile 2021. In data 9 aprile 2021 il Servizio Clienti di PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha informato l'utente del completamento della portabilità e ha proceduto a stornare le fatture relative al periodo precedente, per un importo pari a euro 75,23. Inoltre, in considerazione delle situazioni intercorse, in data 4 novembre 2021 PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha erogato un indennizzo di euro 250,00 - pari al massimo previsto dalla Carta Servizi PosteMobile - inviandone informativa scritta all'utente. Con riferimento alle richieste della parte istante, l'operatore ha evidenziato che la domanda di storno delle fatture insolute è superata dai fatti, atteso che PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha provveduto allo storno dell'insoluto maturato fino al corretto completamento della portabilità, riconoscendo, altresì, un indennizzo di euro 250,00 all'utente. L'operatore ha precisato che la pratica di recupero del credito è stata già ritirata. Analogamente, la richiesta relativa all'espletamento della portabilità o, in subordine, di indennizzo per la mancata portabilità, sono da ritenersi superate in ragione dell'avvenuta portabilità. Quanto alla richiesta di rimborso dei maggiori costi sostenuti nelle fatture di Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu), PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha ritenuto la richiesta irricevibile, poiché, di fatto, sottintende una domanda risarcitoria, che esula dalle competenze dell'Autorità. Sulla richiesta di indennizzo per il ritardo nella portabilità, PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha eccepito che l'apparecchio necessario per il funzionamento della linea PosteMobile è stato installato presso il domicilio dell'utente in data 11 novembre 2020. Secondo la pertinente disciplina regolatoria, la portabilità dell'utenza si sarebbe dovuta perfezionare entro l'11 dicembre 2020. Nel caso di specie, invero, il processo di GNP è stato completato in data 7 aprile 2021, con un ritardo di 117 giorni. Per un tale ritardo, a norma dell'art. 7, comma 1, della delibera AGCOM n. 347/18/CONS (applicabile al caso di specie poiché l'utente ha sempre conservato la disponibilità del numero storico attivo presso Vodafone Italia S.p.A.) spetta all'utente un indennizzo di euro 1,50 al giorno, per un totale di euro 175,50. PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha evidenziato di aver già erogato all'utente un indennizzo di euro 250,00, pari al massimo previsto dalla Carta Servizi PosteMobile, peraltro superiore rispetto a quanto dovuto nel caso di specie. Di tale circostanza è stata pienamente resa edotta la parte istante mediante informativa scritta; in ragione di ciò, ha ritenuto che null'altro sia dovuto all'utente. Da ultimo, in ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore ha ritenuto la stessa infondata o comunque non rivolta a PostePay S.p.A. (PosteMobile), in quanto l'utente non ha presentato alcun reclamo nei confronti della società. Le tre comunicazioni ricevute da parte dell'istante - una delle quali inviata all'indirizzo di Poste Italiane e non di PostePay S.p.A. - non contengono infatti alcun reclamo, trattandosi di mere risposte dell'utente a richieste effettuate dalla stessa PostePay S.p.A. (PosteMobile). Qualora tali comunicazioni venissero considerate alla stregua di reclami, le stesse non darebbero luogo ad alcun indennizzo poiché il presunto reclamo, in realtà, rappresenta la segnalazione del ritardo nella portabilità del numero. La mancata risposta alla stessa coincide, dunque, con il disservizio medesimo per il quale è stato riconosciuto un apposito indennizzo. PostePay S.p.A. (PosteMobile) fa presente, poi, che la mail del 15 gennaio 2021 è stata gestita positivamente con il perfezionamento della

portabilità in data 07 aprile 2021, vale a dire a distanza di 22 giorni rispetto al termine di 60 giorni per la gestione dei reclami, come previsto ai sensi della Carta Servizi Postemobile, ex art 9.2. Anche applicando l'importo di cui all'art. 12 della delibera AGCOM n. 347/18/CONS al tempo in questione, l'indennizzo ipoteticamente dovuto sarebbe pari ad euro 55,00. Al riguardo, PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha rappresentato di aver già erogato all'utente euro 74,50 in più rispetto a quanto ipoteticamente dovuto per il ritardo nella portabilità, come dedotto in precedenza. Pertanto, l'operatore ha ritenuto che nulla sia dovuto in merito. Sulla base di quanto sopra esposto, PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha chiesto il rigetto dell'istanza. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu), nel corso del contraddittorio, ha rappresentato, per quanto riguarda la portabilità della linea n. 0522825xxx verso il gestore Poste Mobile, che sui propri sistemi risulta una sola richiesta di NP pura inserita in data 31 marzo 2021, con DAC espletata l'8 aprile 2021. La linea ADSL è stata successivamente disattivata il 5 maggio 2021. Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu) ha sottolineato di aver inviato tutte le notifiche di propria competenza e contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità in relazione a un'eventuale ritardata portabilità verso il gestore recipient Poste Mobile. Destituita di fondamento appare, poi, la domanda di storno delle fatture come formulata nel GU14, tenuto conto che l'utente ha continuato a fruire del servizio TeleTu fino alla data di espletamento della portabilità. Alla luce di tanto, l'operatore ha ribadito la correttezza della fatturazione emessa. Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu) ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo atteso che non vi sono validi reclami diretti a TeleTu e che il reclamo indirizzato a Vodafone Italia S.p.A. il 4 marzo 2021 è stato gestito sia per facta concludentia (la portabilità del numero è avvenuta entro i 45 giorni dalla data del reclamo) sia a mezzo risposta inviata l'8 marzo 2021. Alla luce di quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu) ha chiesto il rigetto dell'istanza o, in subordine, l'estromissione dal presente procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di PostePay S.p.A. (PosteMobile) per i motivi che seguono. In via preliminare, si deve far presente che l'operatore Vodafone S.p.A. (TeleTu) ha concluso in udienza un accordo transattivo con l'utente e, per l'effetto, nei confronti della società può ritenersi cessata la materia del contendere. Sempre in via preliminare, si osserva che PostePay S.p.A. (PosteMobile), in sede di contraddittorio, ha confermato che per problematiche di natura tecnica la richiesta di portabilità inserita a sistema l'11 novembre 2020 non ha avuto seguito per KO, con causale "numero di telefono da importare già ricevuto in un altro ordine". Tuttavia, Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu) ha dichiarato, nella memoria agli atti e in udienza, di non aver mai ricevuto da PostePay S.p.A. (PosteMobile), prima del 31 marzo 2021, alcuna richiesta in tal senso. È presumibile, dunque, in base alla documentazione depositata e alle dichiarazioni rese nel corso del contraddittorio, che l'annullamento della richiesta di migrazione da parte di PostePay S.p.A. (PosteMobile) sia avvenuta prima della trasmissione della richiesta di passaggio all'operatore donating Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu). Occorre, infine, formulare, talune precisazioni in ordine all'indennizzo di euro 250,00 che PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha riconosciuto all'istante in ragione del ritardo con il quale è avvenuta la portabilità della numerazione. La migrazione del numero è stata, infatti, espletata solo in data 7 aprile 2021 malgrado l'operatore avesse attivato la nuova linea presso l'utente già l'11 novembre 2020. Solo all'esito delle richieste di integrazione documentale formalizzate dal responsabile del procedimento nei confronti dell'operatore PostePay S.p.A. (PosteMobile) (in data 13 aprile 2022) e della parte istante (in data 3 maggio 2022), è stato possibile verificare che la società ha provveduto a corrispondere, parzialmente, il predetto indennizzo sotto forma di compensazione su fatture già emesse. Dall'esame della documentazione prodotta è risultato, infatti, che PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha emesso note di credito per un totale di euro 229,20 a compensazione delle fatture nn. 2150969801, 2160004562, 2250139387 e 2151326635, con importo di euro 57,30 cadauna. Si è rilevato, tuttavia, che la fattura n. 2151326635, emessa il 12 ottobre 2021, è stata integralmente pagata dall'utente, come da attestazione di pagamento depositata in atti dalla parte istante. Pertanto, l'importo già erogato da PostePay S.p.A. (PosteMobile) in favore dell'utente, sotto forma di compensazione, deve intendersi pari a euro 171,90; resta dunque a favore del cliente un importo pari a euro 78,10 da compensare su fatture in emissione. Nel merito, dalla disamina della documentazione agli atti e all'esito del contraddittorio tra le parti, si ritiene che le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii., risultino già soddisfatte da PostePay S.p.A. (PosteMobile), che ha provveduto a stornare le fatture relative al periodo antecedente la portabilità - per un importo pari a euro 75,23 - e ha completato la portabilità del numero 0522825xxx in data 7 aprile 2021, come da documentazione depositata in atti. PostePay S.p.A. (PosteMobile) ha precisato, altresì, di aver regolarizzato la posizione amministrativa dell'utente, provvedendo anche al ritiro della pratica di recupero del credito. Analogamente, si ritengono parzialmente superate le richieste di cui al punto iii., con riguardo alla liquidazione

di un indennizzo per la mancata portabilità e alla cessazione della fatturazione per il numero provvisorio presso PostePay S.p.A. (PosteMobile), attesa l'avvenuta portabilità del numero 0522825xxx, in data 7 aprile 2021, e la chiusura della fatturazione sul numero provvisorio, come indicato in memoria e confermato in udienza dall'operatore. Quanto alla richiesta di liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero, di cui sempre al punto iii., si ritiene che l'istante, in considerazione del disagio patito, abbia maturato il diritto all'indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, pari a euro 5,00 pro die, per il periodo intercorrente dall'11 dicembre 2020 (data di attivazione del servizio, detratti i 30 giorni previsti per il completamento della procedura) al 7 aprile 2021 (data di espletamento della portabilità del numero), per il numero complessivo di 117 giorni. Dall'importo risultante, pari a euro 585,00 (cinquecentoottantacinque/00), dovrà essere tuttavia decurtato l'importo di euro 250,00 (duecentocinquanta/00), già riconosciuto all'istante e parzialmente erogato da PostePay S.p.A. (PosteMobile) sotto forma di compensazione quale indennizzo per il disservizio lamentato. A tale riguardo, PostePay S.p.A. (PosteMobile) sarà tenuta - ai fini dell'integrale corresponsione dell'indennizzo già riconosciuto - a compensare l'importo residuo di euro 78,10 (settantotto/10) in favore dell'istante, su fatture di prossima emissione. La richiesta sub iv. 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. Parimenti, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto v., relativa alla liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni inoltrate dall'utente può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

#### DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/11/2021, 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 335,00 (trecentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi.

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