

DETERMINA DIRETTORIALE 24/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/453978/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA V.M.R. - PostePay S.p.A. (PosteMobile), TIM S.p.A. (Kena mobile)

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 V.M.R., del 06/09/2021 acquisita con protocollo n. 0352956 del 06/09/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra M.R.V., intestataria dell’utenza telefonica di rete fissa n. 055284xxx, ha contestato la doppia fatturazione di importi a seguito del trasferimento della predetta risorsa numerica da TIM S.p.A. in PostePay S.p.A. In particolare, l’istante ha rappresentato che a seguito del passaggio della numerazione 055284xxx in TIM avvenuto nel mese di novembre 2020 in virtù di un contratto sottoscritto in data 28/10/2020, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi riferiti a servizi non più usufruiti. A fronte di reclami e della richiesta di cessazione contrattuale con contestuale comunicazione di revoca dell’addebito bancario, detta società perseverava nella fatturazione di importi non dovuti e ne sollecitava il pagamento. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. il rimborso di tutti gli importi fatturati da TIM S.p.A. per un totale di euro 127,00 a far data dal mese di dicembre 2020 a fronte di un servizio non più usufruito, nonchè lo storno delle fatture di marzo e di aprile 2021 e di tutte le fatture successive fino a chiusura della fatturazione con contestuale ritiro della pratica del recupero del credito.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “dalle schermate Now che si allegano in Conciliaweb, non è presente un ordine espletato di passaggio della numerazione verso OAO/OLO per cui la migrazione non è avvenuta. Dalle predette schermate risulta: “CODICE ORD. OLO: GNP18869607 - ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA in SCARTATO per DIRECTORY NUMBER non attivo - VODAFONE ITALIA- Data Ricezione Ordine 13/11/2020 - Data Attesa Consegna 26/11/2020”, Non essendo avvenuta alcuna migrazione, TIM non ha potuto cessare la linea per evitare che la Signora V.. Tale circostanza è stata fatta presente all’Istante sia con riscontro telefonico che scritto del 28.02.2021 in cui si invitava quest’ultima al pagamento della fattura RL00887427 per l’importo di 69,66 € (IVA inclusa). Sulla linea, attualmente, c’è una morosità pari a 483,23 euro. Di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale”. La società PostePay S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “la Sig.ra M.R.V. (nel seguito anche solo “Utente”) ha sottoscritto un contratto per l’attivazione del Servizio PosteMobile Casa e Internet, richiedendo la portabilità della numerazione 055284xxx (nel seguito anche solo “Utenza”) dall’operatore telefonico Telecom Italia S.p.A. (doc. n.1). In data 13/11/2020 è stata completata l’installazione del servizio e del modem necessario per la fruizione dello stesso (doc. n.2) e contestualmente è stato avviato il processo di portabilità, conclusosi in data 25/11/2020 (doc. n.3). In data 09/03/2021 l’Utente ha contattato il Servizio Clienti per segnalare una doppia fatturazione, sia da parte di PostePay che dal precedente gestore telefonico (doc. n.4). La Scrivente, effettuando immediatamente le verifiche del caso, ha confermato la data di corretto completamento della migrazione sui propri sistemi (25/11/2020 - doc. n.3), invitando l’Utente a contattare il precedente gestore relativamente alla fatturazione successiva alla cessazione del rapporto. In data 13/04/2021 l’Utente si è rivolta nuovamente al Servizio Clienti di PostePay, segnalando la ricezione di ulteriori fatture dal precedente gestore telefonico. PostePay ha ribadito le informazioni precedentemente rese (doc. n.5). La richiesta è inammissibile nei confronti di PostePay, in quanto non ad essa rivolta essendo estranea ai fatti. L’Utente, infatti, usufruisce tutt’ora della linea telefonica installata da PostePay sin dalla data 13/11/2020, inizialmente con numero provvisorio in ragione della procedura di portabilità del numero 055284xxx dal precedente gestore, procedura conclusa in data 25/11/2020, come risultante dai sistemi della Scrivente. PostePay ha, dunque, correttamente emesso le proprie fatture, che rappresentano il giusto corrispettivo dovuto per la fruizione del servizio fornito all’Utente. Pertanto, non risultano importi da riconoscere ad alcun titolo all’Utente da parte di PostePay. Si evidenzia che dai sistemi della scrivente emerge chiaramente come l’operatore donating abbia ricevuto correttamente la richiesta di portabilità. A detta richiesta TIM S.p.A. ha risposto con KO in palese ritardo rispetto alle tempistiche previste dal quadro regolamentare vigente, ed in particolare dopo il fruttuoso decorso del termine previsto per l’operatività del “silenzio assenso” (doc.6). Pertanto, il processo di portabilità è stato correttamente concluso sui sistemi di PostePay e l’operatore TIM S.p.A. non avrebbe dovuto trattenere la numerazione dell’Utente, opponendo un tardivo KO (si veda la Delibera Agcom N. 35/10/CIR art 2.4. - doc. 7). D’altra parte, PostePay, in qualità di operatore recipient, non avrebbe potuto tecnicamente operare autonomamente nella procedura di migrazione della numerazione sui propri sistemi. PostePay chiede il rigetto della domanda dell’Utente”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. All’esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla doppia fatturazione di importi successivamente alla richiesta di trasferimento della risorsa numerica n. 055284xxx in PostePay è imputabile esclusivamente alla società PostePay S.p.A. sulla base delle considerazioni di seguito riportate. In via preliminare va dato atto che è stata disposta un’integrazione istruttoria nei confronti della società PostePay S.p.A., volta ad acquisire le schermate relative alla procedura di passaggio della linea telefonica n. 055284xxx da TIM a PostePay, oltre ai dati di dettaglio del traffico telefonico. In riscontro alla predetta richiesta, in data 19/05/2022 detta società ha allegato in copia le schermate attestanti l’avvenuta portabilità del numero in data 25/11/2020; nonché la copia delle fatture riferite alla utenza telefonica n. 055284xxx con annessa annotazione del volume di traffico generato fino al 02/12/2021. Dalla documentazione prodotta si evince un ordinativo di delivery del 28/10/2020 con attivazione di GNP del 25/11/2020 ed inoltre è stata allegata una schermata di MNP su MSISDN 3332029xxx riferita a diversa anagrafica (tale sig.ra I.M.); schermata quest’ultima del tutto inconferente con la res controversa in esame. Invero, si deve evidenziare che le predette schermate “Siebel Sales” allegate in copia, avendo una valenza meramente interna, non possono, nel caso di specie, comprovare l’attività gestionale del cliente, non essendo le stesse registrate nel sistema di interfaccia interoperatore. Peraltro, le stesse non sono conformi alla ricostruzione documentata dalla società TIM S.p.A. che ha riportato la seguente sintesi del riscontro Wholesale “Presente ordine GNP18869607 del 13/11/2020 di ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA operatore VODAFONE ITALIA

nello stato SCARTATO PER DIRECTORY NUMBER non attivo DRO 13/11/2020 DAC 26/11/2020 DES ASSENTE notificato il 26/11/2020. Presente ordine GNP19257452 del 07/12/2021 di CESSAZIONE operatore OPI nello stato SCARTATO per DIRECTORY NUMBER non portato notificato il 07/12/2021". Attesa la discrepanza tra le suddette ricostruzioni riportate da entrambi gli operatori, si è reso necessario disporre un'ulteriore integrazione istruttoria nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., quale società fornitrice a far data dal mese di luglio 2021 della rete di appoggio della società PostePay S.p.A., in qualità di operatore virtuale Full MVNO. In riscontro alla predetta richiesta, in data 10/06/2022 la società Vodafone Italia S.p.A. ha depositato in copia le schermate e ha precisato che "la GNP del numero 055284xxx da Tim verso Poste Mobile non si è espletata e che il numero non è mai transitato su rete Vodafone. Dalle schermate si evincono una comunicazione incongruente con stato di richiesta "ACCETTATA" ed un KO per "DN non attivo". Accertato che la ricostruzione riportata dalla società TIM S.p.A. è pienamente conforme alla documentazione allegata in copia dalla società Vodafone Italia S.p.A. risulta evidente all'esito dell'istruttoria che l'utenza telefonica n. 055284xxx non è mai transitata su rete Vodafone e quindi non è stata mai gestita dalla società PostePay che, una volta ricevuto il KO per DIRECTORY NUMBER non attivo, avrebbe dovuto attivarsi tempestivamente per comprendere la causa che lo ha generato invece di attendere diversi mesi (da novembre 2020 a dicembre 2021) prima di inserire l'ordine di cessazione in data 07/12/2021; cessazione peraltro scartata a riprova della mancata portabilità. Inoltre, gli esiti istruttori hanno confermato che la prima richiesta di GNP pervenuta a TIM, nello scenario TIM donating e Vodafone Italia recipient, (attività che doveva essere realizzata per eseguire il contratto concluso tra PostePay e l'utente il 28/10/2020) è pervenuta in data 13/11/2020 e non è stata mai espletata su rete Vodafone; difatti l'ordinativo di cessazione del 07/12/2021 ha ricevuto KO per DIRECOTORY NUMBER non portato. Ne consegue che PostePay S.p.A., con l'attivazione di un numero provvisorio e successiva richiesta di GNP relativamente all'utenza de qua, ha determinato il blocco del sistema e, comunque, non ha posto in essere le dovute procedure di sincronizzazione per consentire il transito dell'utenza su rete Vodafone per la fornitura dei servizi con brand "PosteMobile". Va rilevato altresì che la società PostePay S.p.A. è rimasta inerte anche a seguito dei contatti telefonici dell'istante nelle date rispettivamente del 09/03/2021 e del 13/04/2021. Difatti, detta società si è limitata a ribadire all'istante il completamento della procedura di portabilità e la necessità dello stesso di rivolgersi all'operatore donating (TIM), laddove PostePay S.p.A. avrebbe dovuto interessare il settore competente dell'operatore donating, per il tramite del fornitore della rete di appoggio (Vodafone Italia). Alla luce di quanto emerso e sopra motivato, tenuto conto della buona fede e dell'affidamento incolpevole dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti dal mancato trasferimento della risorsa numerica, nel caso di specie, deve rilevarsi che PostePay S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24/07/2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All'utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che nelle more di trasferimento della numerazione si sarebbe proceduto alla fatturazione di importi riferiti ad una numerazione provvisoria, nelle more di espletamento della procedura di portabilità del numero 055284xxx; portabilità mai espletata con esito positivo. Pertanto, sebbene la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso e di storno sia stata formulata nei confronti della società TIM S.p.A., la stessa deve ritenersi accoglibile nei confronti della società PostePay S.p.A., che alla luce del sopra citato mancato assolvimento degli oneri informativi e del mancato espletamento della portabilità numerica, è tenuta a rimborsare tutti gli importi fatturati con riferimento alla numerazione n. 055284xxx a far data dal 25/11/2020 fino alla data del 02/12/2021, data di cessazione con PostePay. Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che, per l'appunto, ha relazionato nel corpo della memoria la correttezza dell'attività gestione, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in accoglimento dell'istanza del 06/09/2021, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 055284xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati a far data dal 25/11/2020 fino alla data del 02/12/2021, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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