

DETERMINA DIRETTORIALE 27/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/86307/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SORRENTINO - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), PostePay SpA (PosteMobile), TIM SpA (Kena mobile)

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente SORRENTINO, del 20/02/2019 acquisita con protocollo N. 0072433 del 20/02/2019

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:

Nell’atto introduttivo del procedimento e nella documentazione allegata, l’istante ha dichiarato di aver aderito, in data 13 aprile 2018, a una proposta commerciale di PosteMobile per trasferire la propria utenza n. 0818475xxx, attiva con TIM. L’utente ha dichiarato di aver esercitato il proprio diritto di ripensamento entro i 14 giorni successivi alla sottoscrizione del contratto, mediante fax trasmesso in data 27 aprile 2018. Parte istante ha lamentato che, subito dopo aver effettuato la richiesta di migrazione con contestuale attivazione del servizio dati a PosteMobile, l’utenza è rimasta isolata in quanto anche il numero provvisorio, 08119268xxx, non ha mai funzionato; parte istante ha, inoltre, contestato l’assenza di informazione circa i motivi tecnici o amministrativi che hanno determinato l’interruzione del servizio. Alla luce dei disservizi riscontrati, l’utente ha chiesto la migrazione della linea a Vodafone in data 20 maggio 2018, al fine di ottenere la riattivazione dei servizi, voce e dati. Infine, su richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo per la riattivazione dei servizi con rientro in TIM, stante il contratto sottoscritto in data 30 maggio 2018, i gestori si sono attivati e il rientro in TIM dell’utenza in questione si è perfezionato in data 20 giugno 2018. Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto: i. l’indennizzo per interruzione dell’utenza dal 15 aprile 2018 al 20 giugno 2018; ii. l’indennizzo per mancata migrazione dell’utenza n. 0818475xxx e del servizio dati; iii. l’indennizzo per attivazione di servizio non richiesto in relazione all’utenza provvisoria, che è stata oggetto di fatturazione per 60 giorni; iv. l’indennizzo per mancata risposta al reclamo del 26 maggio 2018; v. storno di tutte le fatture emesse e ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito.

PosteMobile S.p.A. (di seguito anche solo “PosteMobile”) ha dichiarato che l’utente ha sottoscritto, in data 13 aprile 2018, un contratto di attivazione della linea fissa con portabilità del numero 0818475xxx. In data 19 aprile 2018 il tecnico ha effettuato l’installazione della linea e in data 20 aprile 2018 è stata attivata la numerazione provvisoria, mentre la portabilità del vecchio numero è stata espletata in data 14 maggio 2018. In data 29 aprile 2018, ha precisato l’operatore, l’istante ha trasmesso il recesso dal contratto a mezzo fax e in data 2 maggio, lo stesso utente, è stato contattato e messo a conoscenza del fatto che la richiesta disattivazione non poteva essere effettuata in pendenza di un trasferimento dell’utenza verso altro gestore. PosteMobile ha altresì dichiarato che l’utente ha segnalato malfunzionamenti sulla linea, rifiutando tuttavia qualsiasi tipo di assistenza tecnica stante

la volontà di recedere dal contratto. Riportati tali fatti in memoria, PosteMobile ha fornito ulteriori precisazioni rispetto alle interlocuzioni intercorse con l'utente e ha sottolineato che in data 28 maggio 2018 parte istante ha comunicato di aver già provveduto alla restituzione dell'apparecchio telefonico che era stato fornito dal gestore. In data 5 giugno 2018, nel corso di ulteriori contatti, PosteMobile ha acquisito dall'utente informazioni circa la procedura di portabilità che l'istante ha precisato di aver richiesto nei confronti di TIM e non di Vodafone, come erroneamente comunicato in precedenza. L'operatore ha precisato che solo in data 11 giugno 2018 ha ricevuto una richiesta di port-out del numero che è stata espletata in data 22 giugno 2018, come da documentazione allegata. Ciò stante, l'operatore ha dichiarato di aver emesso due fatture per il servizio erogato, rimaste insolute. A ogni buon fine, nell'ottica di caring del cliente, ha riconosciuto in favore dell'istante un importo pari a euro 54,00 a fronte dell'asserito mal funzionamento della linea dalla data di attivazione (16 aprile 2018) alla data di consegna dell'apparato telefonico da parte dell'utente (18 maggio 2018) applicando i parametri della propria Carta servizi. Infine, lo stesso gestore ha dichiarato di aver altresì riconosciuto in favore dell'utente un importo pari a euro 181,00 per il ritardo nella risposta al reclamo del 26 maggio 2018. La Società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone") ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza nei confronti di Vodafone atteso che l'utenza dedotta in controversia, n. 0818475xxx, non è mai stata importata da Vodafone in quanto nessuna relazione contrattuale si è perfezionata con l'istante. Nello specifico, l'operatore ha precisato che la numerazione in questione è transitata su rete Vodafone su richiesta del gestore PosteMobile, in qualità di operatore virtuale che si appoggia alle reti di altri gestori (nel caso di specie Vodafone, atteso che fornisce un servizio voce su numero fisso tramite rete mobile). E' solo per il suddetto motivo, ha ribadito l'operatore, che nei sistemi che gestiscono le procedure di portabilità del numero figura Vodafone. Infine, il gestore ha chiarito di aver già puntualizzato quanto sopra in relazione all'istanza GU5 depositata dall'utente. TIM S.p.A. (di seguito anche solo "TIM"), in primo luogo, ha eccepito la natura risarcitoria delle richieste di parte istante alla luce della quantificazione delle stesse. Nel merito della controversia, l'operatore ha rilevato che la linea n. 081.8475xxx è attiva in TIM dal 22 giugno 2018, per quanto riguarda la componente voce, e dal 5 luglio 2018, per la componente dati/fibra, per effetto della richiesta di rientro del 30 maggio 2018. Tim, pertanto, ha sottolineato che solo a partire da tale giorno si può eventualmente computare un indennizzo, ex articolo 5 ovvero ex articolo 7 della delibera n. 347/18/CONS, tenuto conto dei 30 giorni previsti dalla disciplina regolamentare vigente. L'operatore ha rilevato che nel provvedimento d'urgenza del 28 maggio 2018 si dava atto del fatto che la linea avrebbe dovuto essere attiva con OLO Vodafone e, dunque, che il lamentato disservizio aveva avuto luogo in fase di migrazione da OLO PosteMobile a OLO Vodafone. Pertanto, TIM ha riportato che "in fase di lavorazione del provvedimento in questione, il 29 maggio 2018, Open Access comunicava che dal 15 maggio 2018 il n. 081.8475xxx era migrato verso OLO Vodafone". Il gestore ha dunque precisato che nel periodo dal 15 aprile al 22 giugno 2018, ogni eventuale disservizio è da riferirsi al rapporto contrattuale fra parte istante e gli altri operatori di volta in volta coinvolti, risultando dunque inequivoca l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo a TIM.

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso nell'udienza di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento. In primis, stante la ricostruzione dei fatti e la documentazione acquisita al fascicolo, si ritiene di poter dar atto dell'estraneità di Vodafone rispetto alla vicenda dedotta in controversia, posto che non si rileva la sussistenza di alcuna relazione contrattuale tra l'utente e il predetto operatore. Passando al merito della controversia, si ritiene che la richiesta sub i. possa trovare parziale accoglimento tenuto conto delle seguenti precisazioni. La lamentata interruzione del servizio va riferita all'utenza che PosteMobile ha attivato in data 20 aprile 2018, con numerazione provvisoria n. 08119268xxx, in seguito alla sottoscrizione del contratto relativo alla linea fissa, del 13 aprile 2018, presente nel fascicolo istruttorio. A fronte di tale doglianza, PosteMobile non ha provato la regolare erogazione del servizio fino alla data del 18 maggio 2018, individuata dal gestore e rimasta incontestata dall'utente, in cui l'istante ha restituito il dispositivo associato al servizio di fonia fissa su rete mobile offerto dal gestore concorrendo così a determinare il protrarsi del disservizio fino all'espletamento del successivo rientro in TIM dell'utenza. Rispetto alla formulazione della richiesta da parte dell'utente, va altresì precisato che, alla luce del modulo di rientro in TIM sottoscritto in data 30 maggio 2018, risulta che il predetto operatore ha regolarmente gestito la richiesta di rientro dell'utenza, fermo restando che, nelle more del suo espletamento, la stessa risultava disservita in quanto l'utente aveva ormai restituito l'apparecchiatura necessaria alla fruizione del servizio di PosteMobile. In relazione a tanto e in considerazione del fatto che il predetto operatore ha dichiarato di aver già riconosciuto in favore dell'utente la somma di euro 54,00 per il disservizio in parola, circostanza rimasta incontestata da parte istante, si ritiene equo riconoscere in favore dell'utente l'integrazione del suddetto

indennizzo in misura pari a euro 144,00 (6,00 pro die, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi) in relazione al periodo dal 15 aprile (data di attivazione dell'utenza indicata dall'utente) al 18 maggio 2018 (data di restituzione dell'apparecchio PosteMobile da parte dell'utente). D'altra parte, la misura compensatoria disposta dal gestore già in pendenza di procedura di definizione della controversia, non appare proporzionata al disagio patito dall'istante, come invece richiesto dall'art. 11, comma 2, del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 179/03/CONS, con specifico riguardo alla proporzionalità degli indennizzi. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto ii., si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto il numero 0818475xxx risulta effettivamente acquisito da PosteMobile in data 15 maggio 2018, in linea con la data di espletamento della procedura presente nel contratto in atti, non emergendo dunque alcun profilo di responsabilità in capo al gestore per eventuali ritardi nella portabilità del numero. Quanto al servizio dati, si precisa che lo stesso, a discapito di quanto lamentato da parte istante, non risulta incluso nel contratto di attivazione presente nel fascicolo documentale. In relazione al punto iii., si precisa che l'attivazione del numero provvisorio nelle more dell'espletamento della portabilità del numero di interesse dell'utente, anche alla luce del contratto che quest'ultimo ha regolarmente sottoscritto, non corrisponde alla fattispecie di attivazione di un servizio non richiesto tanto più che l'utenza provvisoria è funzionale alla continuità del servizio. Ciò stante, la relativa richiesta di indennizzo non può essere accolta. La richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo sub iv. può essere parzialmente accolta, in ossequio al principio di equità e proporzionalità sopra espresso, atteso che lo stesso gestore, ammettendo di aver risposto in ritardo al reclamo del 26 maggio 2018, ha già predisposto un indennizzo di euro 181,00 in favore dell'utente, circostanza incontestata da parte istante, ma non ha comunque fornito prova del riscontro dato e, pertanto, in assenza di tale elemento, si ritiene che il dies ad quem per il computo dell'indennizzo debba essere individuato nella data di conciliazione (12 dicembre 2018) così da determinare la corresponsione in favore dell'utente di euro 119,00, a concorrenza dell'importo massimo liquidabile ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi. Infine, per quanto riguarda la richiesta di storno delle fatture di cui al punto v., si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento in relazione allo storno dell'importo insoluto di euro 48,19 relativo alle due fatture emesse da PosteMobile e non pagate dall'utente, atteso che non vi è prova della regolare erogazione del servizio nel periodo oggetto di fatturazione. Conseguentemente, può essere accolta la richiesta dell'utente relativa al ritiro, in esenzione spese, di eventuali pratiche di recupero del credito pendenti.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/02/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, i seguenti importi: i. euro 144,00 (centonovantotto/00) a titolo di indennizzo da corrispondere ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi; ii. euro 119,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo da corrispondere ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi; iii. nonché a stornare l'importo insoluto di euro 48,19 provvedendo al ritiro, in esenzione spese, di eventuali pratiche di recupero del credito pendenti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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.

Il direttore
Mario Staderini