

DETERMINA DIRETTORIALE 79/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/401828/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rahgozar - TIM SpA (Kena mobile), PostePay SpA (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;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Rahgozar, del 03/03/2021 acquisita con protocollo n. 0110330 del 03/03/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra Rahgozar, intestataria dell’utenza telefonica n. 3339201xxx, ha contestato la ritardata attivazione contrattuale previa portabilità della risorsa numerica da altro operatore. In particolare, l’istante, cliente TIM, ha rappresentato di avere aderito in data 22/11/2020 all’offerta commerciale di PostePay “Creami relax 100, contributo attivazione sim 10E, Opzione 4G” previa portabilità della numerazione n. 3339201xxx in PostePay. La consegna della SIM sarebbe dovuta pervenire entro tre giorni presso l’indirizzo indicato, come previsto dallo SMS di conferma; invece, a seguito del reclamo inviato in data 09/12/2020, poi reiterato dal legale dell’istante mediante invio a mezzo PEC del 14/12/2020 l’operatore provvedeva alla relativa consegna in data 17/12/2020; laddove l’attivazione del servizio previa portabilità si perfezionava solo in data 22/12/2020. L’istante subiva così l’interruzione dei servizi a far data dal 29/11/2020, allorquando la società TIM S.p.A., dando seguito alla richiesta di portabilità, provvedeva alla disattivazione della SIM. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione dei servizi; ii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardato invio della SIM; iii. la liquidazione di un indennizzo per l’assenza

di informazioni in ordine alla ritardata attivazione; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

La società PostePay S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “la Sig.ra Rahgozar (nel seguito anche solo “Utente”) in data 22/11/2020 ha acquistato in modalità online una SIM PosteMobile richiedendo la portabilità del numero 3339201xxx proveniente dall’operatore telefonico TIM (doc. n. 1). In data 09/12/2020 l’Utente si è rivolta al servizio Clienti per informazioni sulla consegna della SIM. Effettuate le verifiche del caso, PostePay ha accertato il mancato recapito della precedente spedizione e disposto l’invio di una ulteriore SIM (doc. n.2). In data 14/12/2020 PostePay ha ricevuto una PEC dall’Avv. Aniello Maiese, priva di delega, con la quale veniva richiesto nell’interesse dell’Utente un indennizzo per il ritardo nella consegna della SIM (doc. n.3). La scrivente ha fornito riscontro in data 07/01/2021 rappresentando l’impossibilità nel poter fornire informazioni in relazione all’oggetto della mail PEC in quanto priva di formale delega e documento identificativo della sig.ra Rahgozar; (doc. n.4). In data 17/12/2020 la SIM è stata consegnata (doc. n.5) e, contestualmente, è stato avviato il processo di portabilità, conclusosi il 22/12/2020 (doc. n.6). In data 31/01/2021 l’Utente ha formulato istanza di conciliazione dinanzi al Corecom; il procedimento si è concluso in data 01/03/2021 con mancato accordo tra le parti (doc. n.7). In data 10/02/2021 PostePay ha corrisposto la somma di euro 40,00 con accredito sul numero telefonico 3339201xxx, a titolo di indennizzo per il ritardo nella consegna della SIM (doc. n.8). Per quanto riguarda l’indennizzo per ritardato invio della SIM, la richiesta è infondata. Quanto alla spedizione della SIM, si evidenzia come le competenze di AGCOM e CORECOM in sede amministrativa riguardano esclusivamente la corresponsione di indennizzi e rimborsi relativi a servizi telefonici (art. 2 della delibera AGCOM 347/1/CONS). La consegna della SIM non viene effettuata da PostePay e, pertanto, non è possibile addebitare alcuna responsabilità alla scrivente, trattandosi di un mero servizio postale (cfr. determina direttoriale AGCOM del 16 novembre 2020 nel fascicolo GU14/287800/2020 in cui si conferma che “Eventuali ritardi nella consegna della SIM non possono essere imputati all’operatore, il quale non risponde di eventuali disservizi postali”; in termini anche delibera AGCOM n. 272/20/CIR). Inoltre, il termine indicato da PostePay per la consegna della SIM è meramente indicativo, come espressamente affermato in tutte le comunicazioni commerciali generali (sito internet) e individuali sms inviato all’Utente. Infine, se anche si ritenesse questo servizio indennizzabile, gli indennizzi per i disservizi sono conteggiati dalla data del reclamo (art. 13, comma 1, della delibera 347/18/CONS) e nessun reclamo è stato mai presentato nel caso in esame, atteso che la PEC inviata dal legale nell’interesse della controparte era priva di delega nonché di documento identificativo della odierna ricorrente, inviati soltanto ad avvenuta consegna della SIM. Ad ogni modo, si sottolinea che, in ottica di caring, in data 10/02/2021 PostePay ha corrisposto all’Utente la somma di 40,00 euro con accredito sulla SIM in suo possesso, per quanto, come detto, non fosse dovuto alcun indennizzo. Per quanto riguarda l’indennizzo per la totale interruzione dei servizi, la richiesta è inammissibile ed infondata. Inammissibile in quanto risulta essere un mero duplicato di quella di cui al punto precedente (o il servizio non era attivato, oppure era attivato ma è stato interrotto, non possono essersi verificate entrambe le condizioni). Quantunque è infondata perché non è addebitabile a PostePay alcuna interruzione dei servizi; difatti, come esposto, la SIM non è stata consegnata per motivi afferenti al servizio postale, e non per problematiche afferenti il servizio erogato dalla scrivente. Nessun malfunzionamento può, dunque, essersi verificato in relazione ad una SIM non attiva; attivazione che si è verificata regolarmente in data 19/12/2020. Del resto, non è mai pervenuta alcuna segnalazione e/o reclamo da parte dell’Utente relativa a malfunzionamenti. E si rammenta che indennizzi per disservizi sono conteggiati solo dalla data del reclamo (art. 13, comma 1, della delibera 347/18/CONS). Per quanto concerne l’assenza di informativa, La richiesta è infondata. Invero ogni esigenza informativa dell’Utente risulta essere ampiamente soddisfatta da PostePay, la quale ha sempre fornito le opportune spiegazioni del caso ed, in particolar modo, alla segnalazione dell’Utente circa la mancata avvenuta consegna, ha tempestivamente provveduto a verificare lo stato della spedizione della SIM, predisponendo senza indugio un nuovo invio, (doc. n.9). Per quanto riguarda la mancata risposta ai reclami, La richiesta è infondata. L’unica comunicazione pervenuta è la PEC del 14/12/2020, inviata però dall’Avv. Aniello Maiese, risultante priva di giusto mandato professionale dall’Utente. Prova che non è stata fornita neanche dopo richiesta espressa di PostePay. Se anche tale la missiva fosse considerata reclamo, la lamentata consegna della SIM è poi avvenuta in data 17/12/2020 e la portabilità si è conclusa il 22/12/2020 (doc. n.6). Pertanto, il riscontro positivo al reclamo è stato dato per fatti concludenti entro il termine di 45 giorni previsto dalla Carta Servizi Postemobile (doc. n. 10) e non necessitava perciò di risposta scritta (cfr. delibera CORECOM Lazio 30/18/CRL e delibera CORECOM Puglia n. 1 del 12/01/2018), sia pure poi fornita in data 10/02/2020 allorché la scrivente ha corrisposto all’Utente i 40,00 euro di cui si è detto.

Pertanto, si richiede il rigetto dell'istanza". La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: Nel merito delle contestazioni avversarie, si rileva che la linea oggetto di controversia era una prepagata consumer intestata all'istante fino alla migrazione ad altro gestore avvenuta in data 22/12/2020. Il 21/11/2020, il cliente ha effettuato, tramite contatto all'assistenza clienti, la disattivazione dell'estensione automatica della promozione TIM senza limiti medium attiva sulla linea. Nel periodo successivo si riscontra regolare utilizzo della linea e, in data 17/12/2020, è avvenuto il rinnovo della promozione Supergiga 50 e, in assenza del credito sufficiente, la linea è andata in negativo come da schermata in calce (in negativo la linea non è utilizzabile). In data 14/12/2020, il cliente ha inoltrato un reclamo tramite pec all'assistenza clienti e il 18/12/2020 ha inviato la richiesta di portabilità verso altro gestore. Pertanto, in data 21/12/2020, la promozione Tim Special è stata disattivata, per la richiesta di disattivazione del rinnovo suindicata. Il 22/12/2020 è stata espletata la richiesta di portabilità. La portabilità è stata espletata da TIM entro i termini previsti di 3 giorni. Il ritardo della consegna della sim Poste non è imputabile a TIM. La mancata fruizione della linea non è riscontrata se non per un periodo di pochi giorni durante i quali sulla linea non era presente credito ed era pertanto regolarmente non utilizzabile al traffico uscente. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi, storni e/o rimborsi da parte di TIM".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della res controversa, si deve far presente che, nel corso della presente procedura di definizione della controversia è stato raggiunto un accordo tra l'istante e la società TIM S.p.A. in data 13/05/2021, in cui veniva formalizzato l'impegno della società TIM S.p.A. alla liquidazione degli indennizzi a copertura dei disservizi occorsi, ed in particolare alla sospensione dei servizi a seguito della richiesta di portabilità in PostePay. Con la sottoscrizione del verbale di accordo parziale raggiunto tra l'istante e la società TIM S.p.A., si intendono risolte transatte e contestualmente rinunciate tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi; rispetto ai quali le parti hanno dichiarato, quindi, di nient'altro avere a che pretendere l'una dall'altra a nessun titolo o ragione. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata solo nei confronti della società PostePay S.p.A. e relativamente alle richieste dell'istante di cui ai punti ii., iii. e iv., atteso che la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve ritenersi superata, in quanto assorbita dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e la società TIM S.p.A. Per quanto concerne la ritardata consegna della SIM, si deve evidenziare che la stessa è stata segnalata dall'istante solo in data 09/12/2020 ed in pari data la società PostePay S.p.A. si è attivata al "reitero della SIM" che è stata recapitata presso l'indirizzo dell'istante in data 17/12/2020, come si evince dalla copia della schermata di sistema, prodotta dall'operatore in allegato alla memoria. Al riguardo, sebbene alcun indennizzo per ritardata consegna della SIM sia contemplato nel Regolamento sugli indennizzi, va evidenziato che la società PostePay S.p.A. ha documentato di avere predisposto in data 10/02/2021, ancor prima dell'esperimento del tentativo di conciliazione conclusosi in data 01/03/2021, l'accredito dell'importo di euro 40,00 sotto forma di bonus di ricarica, quale indennizzo per il ritardo nella consegna della SIM. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii, non deve ritenersi accoglibile. Per quanto concerne la ritardata attivazione del servizio previa portabilità della risorsa numerica 3339201xxx da TIM S.p.A. si deve evidenziare che la procedura di portabilità si è completata in data 22/12/2020, a fronte del predetto recapito avvenuto in data 17/12/2020 quindi con ritardo rispetto alla tempistica di 48 ore per il perfezionamento della procedura a partire dalla consegna della scheda SIM, in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 147/11/CIR e s.m.i. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità della risorsa numerica n. 3339201xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 17/12/2020 (data di consegna della SIM, propedeutica all'avvio della procedura di porting) al 22/12/2021 (data di effettiva attivazione previa portabilità della numerazione da Vodafone Italia), per il numero complessivo di 5 giorni, in conformità di quanto previsto dall'articolo 14, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 147/11/CIR secondo cui "per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due". A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo". Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 14/12/2020, atteso che lo stesso è

stato comunque gestito per facta concludentia dall'operatore mediante il reiterno della spedizione della SIM, consegnata il 17/12/2020 e il completamento del suddetto porting in data 22/12/2020, quindi nella tempistica dei 45 giorni prevista per l'evasione dei reclami dall'articolo 10, comma 2, della Carta Servizi di PostePay.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/03/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 pro die per il numero di 5 giorni di mancata attivazione del servizio dal 17/12/2020 al 22/12/2020 inerente all'utenza telefonica n. 3339201xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento 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
Mario Staderini