

DETERMINA DIRETTORIALE 8/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/56425/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cerbone - 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 Cerbone, del 10/12/2018 acquisita con protocollo N. 0224699 del 10/12/2018

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:

La sig.ra Cerbone, intestataria dell’utenza telefonica n. 3384115xxx, ha contestato la ritardata attivazione contrattuale previa portabilità della risorsa numerica da altro operatore. In particolare, l’istante, cliente Vodafone Italia, ha rappresentato di avere richiesto in data 22/02/2018 la portabilità della numerazione 3384115xxx in PostePay. A fronte della consegna della Sim provvisoria n. 3711323xxx, il trasferimento della risorsa numerica originaria non è stato mai espletato, di modo che l’istante si vedeva costretta a richiedere in data 26/03/2018 la portabilità verso altro operatore. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per il mancato espletamento della procedura di portabilità dal 22/02/2018 al 26/03/2018, pari a euro 160,00; ii. lo storno degli importi fatturati; iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 09/04/2018; iv. il rimborso delle spese di procedura.

La società PostePay S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “la sig.ra CERBONE (nel seguito anche solo “Utente”) in data 20/02/2018 ha richiesto online l’attivazione di una carta SIM PosteMobile con Piano Tariffario “Creami WOW GIGA 5 GB”, e contestuale richiesta di portabilità della numerazione 3384115xxx (doc. n. 1). La procedura online scelta dall’Utente (cd. Door to Door o DTD) prevedeva la consegna della Carta SIM – disattiva per le ovvie ragioni sotto dettagliate – all’indirizzo indicato dall’Utente stessa, con contestuale pagamento in contrassegno e sottoscrizione della relativa documentazione contrattuale. La SIM è stata consegnata in data 22/02/2018 (doc. n. 2) e attivata in data 01/03/2018 (doc. n. 3). In data 05/03/2018 si è conclusa la portabilità del numero (doc. n. 4). In data 28/03/2018 l’Utente ha chiesto la portabilità della numerazione verso altro operatore. In data 09/04/2018 è pervenuto reclamo dell’Avv. Michele Ferrara (doc. n.5). PostePay ha inviato risposta scritta in data 18/04/2018 (doc. n.6). Per quanto concerne la ritardata portabilità, la richiesta è inverosimile e comunque non fondata. Si è dimostrato che la SIM è stata consegnata in data 22/02/2018 (doc. n. 2), attivata in data 01/03/2018 (doc. n. 3) e la portabilità si è conclusa in data 05/03/2018 (doc. n. 4). Il periodo indicato dall’Utente per il calcolo dell’indennizzo richiesto (“22/02/2018 al 26/03/2018”) è del tutto incoerente con i fatti. Il giorno 22/02/2018 è quello di consegna della SIM, che non era, però, attiva per ovvie ragioni di sicurezza e nel rispetto delle norme che obbligano l’operatore a identificare personalmente l’utente prima dell’attivazione (art. 55 comma 7 del D. Lgs. 259/2003). Il termine per la portabilità decorre perciò dalla data di attivazione, ossia il 01/03/2020. Quanto documentato dimostra

che il disservizio di mancata portabilità non si è affatto verificato, né in termini assoluti né in termini di ritardo. La portabilità si è infatti conclusa in data 05/03/2018 (doc. n. 4), nel rispetto dei termini prescritti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e decorrenti dall'attivazione della Carta SIM (avvenuta il 01/03/2018). Nonostante ciò PostePay, ha rilevato spontaneamente e tempestivamente un ritardo nell'attivazione della SIM rispetto alla data di effettiva consegna, per un totale complessivo di 3 giorni di ritardo (ben lontani dai 32 giorni indicati dall'Utente), erogando il relativo indennizzo di euro 6,00 secondo la Carta Servizi in data 02/03/2018 (doc. n. 7). La richiesta di storno è infondata. L'Utente ha sottoscritto un contratto per il servizio mobile ricaricabile, dunque non vi è stata emissione di alcuna fattura. Infine, la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo è infondata. Il reclamo del 09/04/2018 (doc. n. 5) è stato riscontrato per iscritto in data 18/04/2018 (doc. n. 6), tempestivamente rispetto al termine di 45 giorni previsto dal punto 10.2 della Carta Servizi PostePay (doc. n. 8). Peraltro, a ben vedere il riscontro di PostePay non era neanche dovuto perché il 09/04/2018 (data di invio del reclamo) l'Utente non era più cliente di PostePay (cfr. Deliberazione CORECOM Veneto n. 51 del 20 maggio 2020, secondo la quale il diritto all'indennizzo per mancata/tardiva risposta a reclamo "può essere riconosciuto e corrisposto solo e soltanto quando tra le parti sussista un rapporto di utenza che nel caso specifico, come detto, è cessato ad ogni effetto 14 giorni prima del reclamo").

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, va premesso che la società PostePay S.p.A. ha documentato mediante esibizione di copia di schermata di avere predisposto in data 02/03/2018 l'accredito dell'importo di euro 6,00 sotto forma di bonus di ricarica, quale indennizzo automatico per il ritardo nell'attivazione della SIM rispetto alla data di effettiva consegna. Difatti, a fronte della richiesta di adesione del 20/02/2018 mediante compilazione del form on line, detta società ha provveduto alla consegna della Sim in data 22/02/2018 quindi entro i 3 giorni lavorativi; tuttavia ha provveduto all'attivazione della stessa solo in data 01/03/2018, a seguito dell'esito positivo della procedura di validazione. Tanto premesso, per quanto concerne la ritardata attivazione del servizio previa portabilità della risorsa numerica 3384115xxx da Vodafone Italia S.p.A. si deve evidenziare che la procedura di portabilità si è completata in data 05/03/2018 "superati i dovuti controlli di affidabilità", come peraltro si evince dalla copia della schermata allegata alla memoria. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità della risorsa numerica n. 3384115xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 01/03/2018 (data di attivazione della Sim, propedeutica all'avvio della procedura di porting) al 05/03/2018 (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 ii., di storno degli importi fatturati, atteso che trattasi nel caso di specie di servizio mobile di tipo prepagato. Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 09/04/2018, atteso che lo stesso, ancorché tardivo, è stato comunque riscontrato dall'operatore in data 18/04/2018, come si evince dalla copia della nota di risposta allegata agli atti. Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vi., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in accoglimento dell'istanza del 10/12/2018, 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 01/03/2018 al 05/03/2018 inerente all'utenza telefonica n. 3384115xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento indennizzi.

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