

## **DETERMINA DIRETTORIALE 9/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/86023/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE MOJA' - 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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente DE MOJA', del 20/02/2019 acquisita con protocollo N. 0071250 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’istanza introduttiva del procedimento, l’utente dichiara di aver sottoscritto, nel novembre 2017, un contratto con PostePay S.p.A. (PosteMobile) chiedendo di conservare il numero di telefono storico. Tuttavia, l’operatore non eseguiva la procedura di portabilità e attivava una linea con una nuova numerazione, 09651739xxx, in relazione alla quale emetteva regolarmente fatture. L’istante lamenta di aver continuato a fruire dei servizi offerti dal precedente gestore sulla vecchia utenza, con numerazione 096522xxx, incorrendo così in una doppia fatturazione. Infine, nel mese di maggio 2018 l’utente comunica la propria volontà di recedere dal contratto con l’operatore convenuto. Sulla base di tali premesse, l’istante ha formulato le seguenti richieste: i) indennizzo per mancata portabilità del numero 096522xxx, dal novembre 2017 al maggio 2018; ii) rimborso delle fatture pagate a PosteMobile per un importo pari a euro 95,00; iii) annullamento delle fatture emesse o in corso di emissione in relazione all’utenza 09651739xxx; iv) indennizzo per arbitraria attivazione non richiesta di una nuova utenza; v) risarcimento del danno.

L’operatore ha dichiarato di aver operato correttamente, atteso che nel modulo di sottoscrizione del contratto l’utente non ha fatto richiesta di portabilità di alcuna numerazione e che in data 15 novembre 2017 il terminale veniva regolarmente installato. In data 9 marzo 2018, il gestore riceveva una richiesta di portabilità relativa alla vecchia numerazione e, effettuate le necessarie verifiche, contattava l’utente per comunicare l’impossibilità di avviare la portabilità del numero in un momento successivo all’attivazione della linea. In data 11 maggio 2018, infine, l’utente manifestava la propria volontà di recedere dal contratto, chiedendo la disattivazione della linea con perdita della relativa nuova numerazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, si ritiene che le richieste dell’istante possano trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In primis, le doglianze dell’istante in relazione alla mancata portabilità del numero non sono supportate da alcuna evidenza documentale; in particolare, nel modulo di richiesta di attivazione dell’offerta in abbonamento “PosteMobile Casa”, sottoscritto dall’istante in data 25 ottobre 2017 ed esibito in atti dal gestore convenuto, non è compilata la sezione appositamente dedicata alla portabilità della numerazione con indicazione della risorsa da importare. Alla luce del predetto documento, l’operatore non risulta inadempiente atteso che della richiesta di portabilità del precedente numero non vi è indicazione alcuna. Ciò stante, la richiesta di cui al punto i) non può essere accolta. Per mera completezza, si

precisa altresì che l'utente non ha allegato all'istanza alcun reclamo o segnalazione al gestore in relazione ai disservizi lamentati. Nello specifico, l'operatore ha dichiarato di aver ricevuto due richieste di informazioni circa la portabilità del numero 096522xxx nelle date del 2 e 9 marzo 2018, tardivamente rispetto al momento dell'attivazione della nuova linea installata in data 15 novembre 2017 e tale circostanza è rimasta, in ogni caso, incontestata dall'utente. Infine, l'istante recedeva dal contratto con espressa richiesta del giorno 11 maggio 2018. Le richieste di cui ai punti ii) e iii) di rimborso e storno delle fatture emesse dall'operatore possono essere trattate congiuntamente, in quanto strettamente connesse, e accolte in considerazione delle doglianze rappresentate dall'istante a fronte delle quali l'operatore non ha fornito prova alcuna della regolare erogazione del servizio. Con riferimento alla lamentata attivazione non richiesta del servizio si rileva che la richiesta di attivazione della rete fissa presente nel fascicolo documentale risulta regolarmente sottoscritta dall'utente e pertanto, in assenza di un disconoscimento del contratto secondo la procedura di rito, non si configura, nel caso in esame, la fattispecie di attivazione di un servizio non richiesto. Ciò stante, dunque, la richiesta di cui al punto iv) non può essere accolta. Infine, quanto al punto v), si rammenta che il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità la quale, nell'ambito della procedura di risoluzione amministrativa delle controversie, è chiamata ad accertare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento e a decidere, ove si riscontri la fondatezza dell'istanza, in base al comma 4, articolo 19 del Regolamento.

#### DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/02/2019, è tenuta a stornare le fatture emesse o in corso di emissione in relazione all'utenza 09651739xxx e a rimborsare con le modalità indicate in istanza, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la somma di euro 95,00 corrisposta dall'utente quale corrispettivo del servizio.

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.

Per il direttore  
Enrico Maria Cotugno