

DETERMINA DIRETTORIALE 24/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/606258/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.G.G. - TIM S.p.A. (Kena mobile),
PostePay S.p.A. (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, 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente G.G.G., del 09/05/2023 acquisita con protocollo n. 0123524 del 09/05/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. G.G.G., intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0141837xxx, 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 0141837xxx in PostePay S.p.A. avvenuto nel mese di febbraio 2022 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, detta società perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, comunicando che la cessazione della linea telefonica sarebbe avvenuta solo nel mese di novembre 2022 a seguito della richiesta di recesso contrattuale formalizzata dall’istante. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. lo storno integrale dell’insoluto e il rimborso di tutti gli importi fatturati da TIM S.p.A. a far data dal mese di febbraio 2022 a fronte di un servizio non più usufruito con TIM, bensì con PostePay S.p.A.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “in relazione alla richiesta di portabilità dell’utenza 0141837xxx, come già ampiamente chiarito in sede di precedenti controversie, sui sistemi di rete e dei servizi commerciali non è mai stata ricevuta una richiesta di migrazione ad OLO pervenuta alla scrivente, l’utenza è stata semplicemente cessata come da richiesta cliente dell’08/10/2022. Negli allegati 1 e 2 inseriti in piattaforma Conciliaweb si producono i formali riscontri. La cessazione del contratto è avvenuta in data 14 novembre 2022 (v. allegato 3 fornito dai sistemi di rete Wholesale). Sulla base di quanto sopra indicato, si ribadisce con forza che l’attività di migrazione nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore Recipient, così come l’espletamento e l’attività di notifica della chiusura della procedura, secondo quanto chiaramente espresso dalla delibera in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). TIM richiede pertanto l’estromissione definitiva dalla controversia e il saldo delle fatture insolute”. La società PostePay S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “Il Sig. G.G.G. (nel seguito anche solo “Utente”) ha attivato in data 21/01/2022 il servizio PosteMobile Casa con richiesta di portabilità del numero 0141837xxx. Alla linea è stato assegnato numero provvisorio 01411888xxx. In data 10/02/2022 è stata effettuata l’installazione del terminale e in data 28/02/2022 è risultata completa la portabilità del numero 0141837xxx (doc. 1). In data 18/03/2022 l’Utente ha contattato il Servizio Clienti PosteMobile comunicando che non riusciva a effettuare chiamate. La segnalazione non ha avuto seguito a causa di tentativi di contatto non riusciti (doc. 2). Non risultano contatti successivi dell’Utente per circa 10 mesi. Solo in data 13/01/2023 l’Utente ha inviato email chiedendo la verifica della corretta portabilità lamentando di pagare anche TIM (doc. 3). Il Servizio Clienti PosteMobile tenta un contatto telefonico ma senza successo (doc. 4) e invia riscontro per email (doc. 5). In data 13/04/2023 l’Utente ha avviato il prescritto tentativo di conciliazione, concluso con mancato accordo (doc. 6). In data 11/05/2023 il Servizio Clienti PosteMobile ha contattato l’Utente per fornire riscontri in merito alla conciliazione UG/606813/2023, spiegando di aver riscontrato che il malfunzionamento sarebbe connesso a una incongruenza nella procedura di portabilità che avrebbe generato il disservizio a seguito della disattivazione dell’utenza da parte di TIM, e che presumibilmente la numerazione storica non sarebbe stata ripristinabile in conseguenza della detta disattivazione. L’Utente ha risposto che aveva interesse al ripristino del numero e avrebbe atteso l’esito dell’udienza (doc. 7). Le richieste dell’Utente sono tutte rivolte a TIM. Ration per cui PostePay sarebbe estranea alla vicenda. Tuttavia, in ottica di collaborazione, ha esposto sopra l’andamento dei fatti per fornire un contributo al chiarimento della vicenda. Come esposto, risulta a PostePay che la portabilità della numerazione 0141837xxx è risultata completata in data 28/02/2022 (doc. 8). La prima segnalazione dell’Utente è del 15/03/2022, ma è stata archiviata a seguito di tentativi di contatto senza successo. L’Utente, poi, è rimasto inerte per i successivi 10 mesi. Solo in data 13/01/2023 ha inviato email chiedendo la verifica della corretta portabilità. Anche in questo caso il Servizio Clienti PosteMobile ha tentato contatto senza successo (doc. 9) ed ha perciò inviato riscontro per email (doc. 10). La situazione è stata chiarita solo a seguito dell’avvio della conciliazione, poiché nel relativo formulario l’Utente ha fornito i dettagli necessari a comprendere la tipologia di problematica lamentata. Alla luce degli elementi forniti dall’Utente il Servizio Clienti PosteMobile ha verificato che il malfunzionamento sarebbe connesso a una incongruenza nella procedura di portabilità, che avrebbe poi generato il disservizio a seguito della disattivazione dell’utenza da parte di TIM avvenuta a novembre 2022. In data 14/04/2023 il Servizio Clienti PosteMobile ha contattato l’Utente per comunicare l’esito delle proprie verifiche e proporre la disattivazione della linea interessata e l’attivazione gratuita di una nuova linea. L’Utente ha declinato l’offerta e risposto che avrebbe atteso l’esito dell’udienza di conciliazione. Alla luce di quanto sopra, appare evidente che PostePay ha fatto quanto nelle proprie possibilità per evitare pregiudizi all’Utente. La prima segnalazione da parte dell’Utente è pervenuta il 15/03/2022, non conclusasi a causa di tentativi di contatto non riusciti. Non risultano contatti successivi dell’Utente per circa 10 mesi, il che ha corroborato l’idea che la problematica oggetto della segnalazione fosse rientrata. Di fatto, appare chiaro che l’Utenza non ha patito disservizi nel periodo sino alla segnalazione successiva (13/01/2023) e, se anche li avesse patiti, essi non sarebbero indennizzabili per mancata inerzia protratta per almeno tre mesi (art. 14, comma 4, all. A, delibera AGCOM n. 347/18/CONS). Come ribadito, solo in data 13/01/2023 l’Utente ha inviato email chiedendo la verifica della corretta portabilità, ma anche in questo caso non è stato possibile proseguire la gestione per tentativi di contatto senza successo. Tuttavia, è stato dato riscontro per email (doc. 11). Quando, poi, in data 13/04/2023 l’Utente ha avviato il prescritto tentativo di conciliazione, inserendo nel formulario i dati necessari per l’accertamento della situazione, il Servizio Clienti PosteMobile ha ricostruito la situazione e l’ha poi riferito allo stesso Utente, che ha inteso proseguire le odierne procedure. Alla luce di quanto esposto, può concludersi che:- per le richieste rivolte a TIM non può rispondere la scrivente, nei cui confronti le domande in questione sono infondate per definizione; - in riferimento alla portabilità incongruente, PostePay non può incorrere in responsabilità perché: (1) ha fatto quanto nelle proprie

possibilità per intervenire tempestivamente, ma l'inerzia dell'Utente non ha consentito tale intervento e, (2) la disattivazione da parte di TIM senza verifica del regolare completamento della portabilità e prima del confronto tecnico con PostePay ha reso non più praticabile il recupero del numero da parte di PostePay. Si ribadisce inoltre la disponibilità di PostePay, per mero spirito conciliativo ed a scopo deflattivo del contenzioso, a cessare l'utenza avente numero provvisorio 01411888xxx senza alcuna spesa e onere per l'Utente, a stornare le fatture insolute emesse e quelle in emissione sino a chiusura contrattuale, ed a corrispondere all'Utente la somma di euro 150,00".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere 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 21/09/2023, in cui veniva formalizzato l'impegno della società TIM S.p.A. alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente all'utenza telefonica n. 0141837xxx mediante lo storno integrale dell'insoluto pendente che parte dalla fattura con scadenza 10 ottobre 2022 (2022/8A 00574xxx). Con la sottoscrizione del verbale di accordo parziale raggiunto tra l'istante e la società TIM S.p.A., si intendono risolte transattive 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. 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. 0141837xxx in PostePay è imputabile esclusivamente alla società PostePay S.p.A. sulla base delle considerazioni di seguito riportate. Va premesso che la società PostePay S.p.A. non ha prodotto copia delle schermate relative alla procedura di passaggio della linea telefonica n. 0141837xxx da TIM a PostePay, oltre ai dati di dettaglio del traffico telefonico, ma si è limitata a documentare la copia dello screenshot "Siebel Sales" da cui risulta una richiesta del 21/01/2022 di attivazione dell'offerta "PosteMobile Casa" con causale GNP che reca la data di installazione del 28/02/2022. 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. Pertanto, attesa la carenza di documentazione istruttoria e in considerazione dell'asserzione addotta da TIM in memoria di seguito riportata "sui sistemi di rete e dei servizi commerciali non è mai stata ricevuta una richiesta di migrazione ad OLO pervenuta alla scrivente", si è reso necessario disporre in data 22/09/2023 una richiesta di 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 riscontro alla predetta richiesta, in data 29/09/2023 la società Vodafone Italia S.p.A. ha depositato in copia le schermate e ha precisato che "la GNP del numero 0141837xxx da TIM verso Poste Mobile non si è espletata. 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. 0141837xxx 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 quantomeno informare debitamente il cliente. Va rilevato che la società PostePay S.p.A. è rimasta inerte anche a seguito del contatto telefonico dell'istante in data 18/03/2022. Difatti, detta società si è limitata a ribadire che "la segnalazione non ha avuto seguito a causa di tentativi di contatto non riusciti". 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, in primo luogo non è stato esplicitato con chiarezza che nelle more di trasferimento della numerazione 0141837xxx si sarebbe proceduto alla fatturazione di importi riferiti ad una numerazione provvisoria, portabilità mai espletata con esito positivo. In aggiunta non ha neanche informato l'utente del fatto che la procedura non era andata a buon fine, in modo tale che quest'ultimo potesse orientare diversamente la propria scelta. 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 0141837xxx a far data dal mese di febbraio 2022 fino al mese di ottobre 2022, mese a partire dal quale è intervenuta la proposta conciliativa di TIM S.p.A. con il relativo storno delle fatture pendenti. 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 di gestione, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

DETERMINA

- PostePay S.p.A. (PosteMobile), in accoglimento dell'istanza del 09/05/2023, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0141837xxx, mediante lo storno integrale dell'insoluto pendente e il rimborso di tutti gli importi fatturati a far data dal 28/02/2022 fino al mese di ottobre 2022, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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