

**DETERMINA DIRETTORIALE 41/24/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/641132/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.G.**

**- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), 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 M.G., del 28/10/2023 acquisita con protocollo n. 0277979 del 28/10/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, già cliente dell’operatore Vodafone Italia S.p.A., titolare dell’utenza telefonica n. 0187700xxx, nell’istanza introduttiva del presente procedimento ha rappresentato quanto segue: a. il 16 giugno 2023, l’utente ha aderito a una offerta commerciale di PostePay S.p.A., chiedendo la migrazione del n. 0187700xxx; b. a partire da tale data, il servizio voce si è interrotto; c. malgrado le molteplici segnalazioni al Servizio clienti di PostePay S.p.A. e l’invito ad attendere, il disservizio non è stato mai risolto. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il ripristino del servizio voce; ii. la liquidazione di un indennizzo per il disservizio subito.

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che l’istante aveva attivo un link consumer “Super Internet Unlimited Plus” con associato il n. 0187700xxx. Sui sistemi di Vodafone Italia S.p.A. è presente una sola richiesta di GNP out inserita da PosteMobile il 2 ottobre 2023 ed espletata

correttamente il 4 ottobre 2023. Vodafone Italia S.p.A. ha, poi ritenuto priva di pregio la contestazione relativa ai disservizi subiti successivamente al mese di giugno 2023, tenuto conto che l'utente ha installato il modem di PosteMobile (restituendo, senza inviare comunicazione di recesso, gli apparati Vodafone) e ha iniziato a fruire del servizio con tale gestore su numerazione provvisoria. Vodafone Italia S.p.A. ha, altresì, precisato di aver sempre garantito il servizio fino all'espletamento della GNP, evidenziando, peraltro, che non risulta pervenuta alla Società alcuna segnalazione di disservizio. Infine, l'operatore ha dichiarato che non sussistono morosità a carico dell'istante e che non risultano, in atti, reclami diretti a Vodafone Italia S.p.A. Alla luce di quanto esposto, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione dal presente procedimento. L'operatore PostePay S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante ha sottoscritto, in data 16 giugno 2023, l'offerta PosteCasa Ultraveloce Start con linea dati in fibra ottica e Servizio voce, con richiesta di portabilità del n. 0187700xxx. Il 26 giugno 2023 è stata attivata la linea dati in fibra. Il 30 giugno 2023, l'utente ha contattato il Servizio clienti di PostePay S.p.A. per segnalare che il servizio voce con il precedente gestore non era più funzionante. Il Servizio clienti ha invitato l'istante ad attendere l'installazione del servizio voce PostePay. In data 21 luglio 2023, l'utente ha nuovamente contattato il Servizio clienti per segnalare il mancato appuntamento per l'installazione del servizio voce e comunicare l'intenzione di chiedere la cessazione del contratto. Nel periodo compreso dal 2 agosto 2023 al 6 settembre 2023, l'istante ha contattato cinque volte il Servizio clienti chiedendo, tuttavia, nuovamente l'installazione del servizio anziché la cessazione del contratto. PostePay S.p.A. ha evidenziato, poi, che nell'ambito del procedimento GU5/629206/2023, Vodafone Italia S.p.A. ha rilevato, in data 28 settembre 2023, che a sistema "non esiste alcuna pratica di migrazione in uscita del numero 0187700xxx" e che "il link 10087428 FTTH, invero, è attivo sui sistemi ma la Vodafone Station è stata scollegata, sicuramente in virtù del port out del cliente". Il successivo 29 settembre 2023, PostePay S.p.A. ha installato il terminale telefonico e avviata la portabilità del numero, che si è espletata in data 4 ottobre 2023. Per quanto concerne le richieste dell'istante, PostePay S.p.A. ha rilevato che la domanda di "ripristino del servizio voce" è superata nei fatti, a seguito del perfezionamento della portabilità del numero storico completata in data 4 ottobre 2023. Quanto alla richiesta di indennizzo riferita all'assenza del servizio di telefonia sul numero storico prima di quest'ultima data, PostePay S.p.A. ha rilevato che la Società non può essere responsabile per definizione del ripristino in questione poiché il numero è stato attivo sulla rete dell'operatore di provenienza sino al 3 ottobre 2023. A ogni modo, lo stesso utente ha riconosciuto in sede di conciliazione che, in realtà, non ha potuto fruire del servizio telefonico fornito sul suo numero storico non per un disservizio, ma perché l'apparato Vodafone era stato staccato e restituito all'operatore in data 4 luglio 2023. PostePay S.p.A. ha ammesso, tuttavia, che vi è stato un ritardo nell'attivazione del servizio, per quanto ritenga che vi sia stato un evidente concorso dell'utente nella problematica, posto che lo stesso, in data 21 luglio 2023, ha contattato il Servizio clienti comunicando che intendeva chiedere la cessazione del contratto. A ogni modo, in considerazione della situazione, PostePay S.p.A. ha provveduto autonomamente a riconoscere all'utente un indennizzo per ritardo dall'11 luglio 2023 al 29 settembre 2023. Il periodo considerato, ha precisato l'operatore, è stato determinato prendendo in considerazione la data di attivazione del servizio dati in fibra avvenuta il 26 giugno 2023. Da questa data è decorso il tempo per l'attivazione del servizio di telefonia vocale che, secondo i tempi regolamentari, impiega 15 giorni solari. Considerando questo tempo massimo, l'attivazione sarebbe stata da effettuare entro l'11 luglio 2023, ma è invece avvenuta il 29 settembre 2023. È stato pertanto riconosciuto un indennizzo di euro 145,00 e di ciò l'utente è stato informato per iscritto attraverso l'Associazione dei consumatori rappresentativa. Per quanto sopra rappresentato, PostePay S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande dell'utente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Preliminarmente, va precisato che in sede di discussione Vodafone Italia S.p.A., richiamando la memoria e la documentazione depositate, ha dichiarato la propria estraneità ai fatti contestati, chiedendo l'estromissione dal presente procedimento. La parte istante, preso atto delle dichiarazioni di Vodafone Italia S.p.A. e dei documenti allegati in atti, ha condiviso la richiesta di estromissione. Ciò stante, constatata l'assenza di responsabilità di Vodafone Italia S.p.A. in relazione ai disservizi lamentati, l'operatore è stato estromesso dal procedimento in trattazione. Sempre in via preliminare, va rilevato che PostePay S.p.A. ha riconosciuto in favore dell'istante, successivamente all'instaurazione della presente controversia, un indennizzo di euro 145,00. Con riguardo al predetto indennizzo, PostePay S.p.A. ha depositato in atti la nota trasmessa il 7 novembre 2023 al Movimento Difesa Del Cittadino A.P.S., in rappresentanza dell'utente, con la quale l'operatore ha comunicato la predisposizione del menzionato indennizzo ai sensi della Carta Servizi PosteMobile, con la precisazione che "Tale importo andrà a compensare

la fattura n. 7523392xxx e l'eccedenza andrà a compensare le prossime fatture in emissione". È stata disposta, dunque, una integrazione istruttoria nei confronti di PostePay S.p.A., finalizzata ad acquisire documentazione attestante l'avvenuta corresponsione dell'indennizzo di euro 145,00. L'operatore ha riscontrato la richiesta istruttoria rappresentando che: "L'indennizzo di euro 145,00, previsto in favore del signor M., è stato riconosciuto nella forma della mancata emissione delle fatture relative al periodo gennaio – marzo. Più precisamente dette fatture sono state azzerate e non emesse, per cui non sono state ricevute dall'Utente, come confermato dall'elenco presente nello screen che si allega". Tale dichiarazione non è stata contestata dalla parte istante. All'esito dell'istruttoria è risultato che l'istante ha sottoscritto con PostePay S.p.A., il 16 giugno 2023, l'offerta PosteCasa Ultraveloce Start con linea dati in fibra ottica e Servizio voce - che prevede un nuovo telefono in comodato d'uso gratuito - con richiesta di portabilità del n. 0187700xxx. Il 26 giugno 2023, PostePay S.p.A. ha attivato la linea dati in fibra senza fornire, tuttavia, all'utente il terminale telefonico necessario per implementare il servizio voce. L'istante, il 30 giugno 2023, ha contattato il Servizio clienti dell'operatore per segnalare l'assenza del servizio voce con il precedente gestore. Nel riscontro fornito all'utente, PostePay S.p.A. ha rappresentato che "in merito è presente anche una mail in lavorazione. Impossibile aprire tkt di riutilizzo doppiino per decorrenza dei termini. Telefono in giacenza. Si invita ad attendere il contatto del tecnico una volta svincolato". In data 4 luglio 2023, l'istante, in ragione dell'avvenuta installazione del modem di PostePay e della comunicazione di imminente installazione del nuovo telefono per fruire del servizio voce, ha restituito la Vodafone Station all'operatore. Tuttavia, il 21 luglio 2023 – data stabilita per l'intervento tecnico – l'utente ha contattato nuovamente PostePay S.p.A. per segnalare che l'appuntamento previsto in tale data per l'attivazione del servizio voce era stato appena annullato. Il Servizio clienti, nella nota inserita a sistema, recante la risposta all'utente, ha comunicato la necessità di attendere un nuovo contatto per fissare un ulteriore appuntamento. Nella nota è, altresì, riportato che "il cliente si sente preso in giro e riferisce che farà cessazione", richiesta tuttavia mai formalizzata. PostePay S.p.A. ha, poi, dichiarato che tra il 2 agosto 2023 e il 6 settembre 2023, risultano cinque contatti da parte del cliente, volti a sollecitare l'installazione del servizio voce. In data 5 settembre 2023 l'utente ha presentato al CORECOM Liguria l'istanza UG/629203/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, formulando contestualmente domanda per l'adozione di un provvedimento d'urgenza (GU5/629206/2023). Il 29 settembre 2023, PostePay S.p.A. ha installato il terminale telefonico e avviata la portabilità del numero 0187700xxx, poi espletata in data 4 ottobre 2023. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., relativa al ripristino del servizio voce, è da ritenersi superata, atteso che la riattivazione del servizio è avvenuta il 29 settembre 2023, con portabilità espletata il successivo 4 ottobre 2023. La richiesta di cui al punto ii., può essere accolta nei confronti di PostePay S.p.A. come di seguito precisato. Va rilevato che a fronte dei reiterati reclami e segnalazioni effettuati dall'utente già dal 30 giugno 2023 - quattro giorni dopo l'attivazione del servizio dati - PostePay S.p.A. si è limitata a invitare l'utente "ad attendere il contatto del tecnico" (riscontro al reclamo del 30 giugno 2023) e a comunicare che "dovrà ricevere un altro contatto per fissare un altro appuntamento" (riscontro al reclamo del 21 luglio 2023), provvedendo a completare l'installazione del terminale - necessaria per la riattivazione del servizio voce e la conseguente migrazione del numero storico - solo in data 29 settembre 2023, in seguito alla presentazione delle istanze UG/629203/2023 e GU5/629206/2023 del 5 settembre 2023. Con riguardo al contatto telefonico del 21 luglio 2023, PostePay S.p.A. ha dichiarato che l'istante, in tale occasione, ha manifestato l'intenzione di cessare il contratto; tuttavia, tale determinazione, non è stata mai formalizzata dal cliente. Peraltro, la volontà di proseguire il rapporto contrattuale con PostePay S.p.A. è stata confermata nel corso delle successive interlocuzioni con il Servizio clienti nel mese di agosto 2023, in quanto l'utente ha ripetutamente sollecitato l'installazione del servizio voce, come rappresentato dall'operatore medesimo. Nell'ambito del procedimento GU5/629206/2023, PostePay S.p.A. ha, poi, concordato con l'utente un nuovo intervento tecnico per l'installazione del servizio voce e la conseguente portabilità del numero storico, correttamente avvenuta il 4 ottobre 2023. Alla luce di quanto sopra rappresentato, preso atto dell'interesse dell'istante a procedere con l'attivazione della linea fissa in PostePay S.p.A., si ritiene che l'operatore non abbia adempiuto con la dovuta diligenza professionale ai propri obblighi contrattuali, non consentendo, con tale comportamento, la risoluzione del disservizio relativo alla linea telefonica. Nel caso in trattazione, rileva che PostePay S.p.A., malgrado la segnalazione di disservizio effettuata il 30 giugno 2023 e i successivi reclami, non abbia prodotto alcuna documentazione che attesti la propria doverosa diligenza nel provvedere - in ossequio ai principi di buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto - al necessario intervento tecnico, propedeutico al ripristino del servizio voce e alla portabilità della numerazione 0187700xxx, avvenuta, come detto, solo in data 4 ottobre 2023. A fronte di tale inadempimento, nella fattispecie in esame, si ravvisano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per ritardo nella procedura di passaggio tra operatori, relativamente al

servizio voce, dell'utenza n. 0187700xxx, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Ai fini dell'individuazione dell'indennizzo concretamente applicabile al caso di specie, rileva che l'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, dispone che "l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6". Tanto premesso, accertata l'assenza del servizio di fonia sull'utenza dedotta in controversia, si ritiene che la domanda di liquidazione di un indennizzo formulata dall'istante possa trovare accoglimento in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, in misura pari a euro 6,00 al giorno, per giorni 96, computati in riferimento al periodo compreso dal 30 giugno 2023 (data del primo reclamo a PostePay S.p.A.) al 4 ottobre 2023 (data di espletamento della portabilità della numerazione 0187700xxx in PostePay S.p.A.), per un importo complessivo pari a euro 576,00 (cinquecentosettantasei/00). Da tale importo, andrà decurtato tuttavia l'indennizzo di euro 145,00 che, in assenza di confutazione da parte dell'istante, si ritiene già riconosciuto dall'operatore PostePay S.p.A. ai sensi della Carta Servizi PosteMobile.

#### DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/10/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo: euro 431,00 (quattrocentotrentuno/00) a titolo di indennizzo per la completa interruzione del servizio voce.

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