

DETERMINA DIRETTORIALE 35/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/713326/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.P. - TIM S.p.A. (Telecom Italia,
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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente S.P., del 04/11/2024 acquisita con protocollo n. 0290114 del 04/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. in data 13.06.2024 l'utente, cliente TIM, ha aderito all'attivazione della Fibra con richiesta di migrazione della propria utenza presso il proprio ufficio postale; b. in data 20.06.2024 ha ricevuto il modem e la missiva che comunicava l'intervento di un tecnico, previo appuntamento, per l'installazione e la configurazione del device; c. in data 26.06.2024 il tecnico di fatto ha sostituito il modem, ha ritirato il modem TIM e ha assicurato l'attivazione dei servizi entro 24 ore; d. tuttavia, da allora, i servizi risultavano essere totalmente isolati; e. l'istante, ha contattato più volte il servizio clienti e si è recato presso il proprio ufficio postale senza alcun esito e senza ricevere alcun codice pratica; f. il ripristino dei servizi è avvenuto solo in data 17.10.2024, a seguito di deposito istanza n. GU5/705580/2024; g. sino alla revoca del mandato il 03.10.2024, peraltro, il donante ha prelevato somme relative a servizi oggetto della richiesta di migrazione; h. mai alcun impedimento tecnico/amministrativo è stato notificato al cliente che, ha avuto i servizi isolati dal 26.06.2024 al 17.10.2024 e che, in tale periodo di isolamento, in data 13.10.2024, ha ricevuto dal retentor un sollecito di pagamento relativo alla fattura n. 7524650xxx, pur non avendo mai ricevuto le fatturazioni sin dall'adesione, né tantomeno usufruito dei servizi; i. in data 31.10.2024 Poste Italiane ha comunicato al cliente di aver verificato il malfunzionamento subito e di aver predisposto un indennizzo di euro 84.00 che avrebbe compensato le fatture insolute e la cui eccedenza sarebbe stata

applicata sulle prossime fatture; j. tale risposta è totalmente inadeguata poiché, in primis, l'utente non ha subito un malfunzionamento bensì la totale interruzione dei servizi, ragion per cui le fatturazioni (mai ricevute sin dall'adesione) sono ingiustificate e, in secundis, non si comprende tale indennizzo di euro 84.00 come sia stato calcolato, considerato il totale isolamento dell'utenza durato circa quattro mesi. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione fonia e dati dal 26.06.2024 al 17.10.2024; ii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo migrazione dal 26.06.2024 al 17.10.2024; iii. la liquidazione degli indennizzi per i disagi subiti e subendi dall'utente; iv. il rimborso di tutte fatturazioni pagate al donating, a seguito dell'interruzione dei servizi fonia e dati verificatasi in data 26.06.2024 sino alla revoca del mandato realizzatasi in data 03.10.2024.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio e nella propria memoria, ha dichiarato che, dalle verifiche effettuate sui sistemi Wholesale il DN 0817716xxx è migrato ad altro operatore (Vodafone) in data 17/10/2024 sulla base dell'ordinativo n. GNP20218xxx emesso in data 14/10/2024. Suddetto numero è stato cessato su rete TIM in data 17/10/2024. A decorrere dal 20/06/2024 non risultano segnalazioni di disservizi che ne attestino il mancato funzionamento della linea. In data 26/06/2024 è stata attivata nuova linea NGA EasyIP per conto di altro gestore, dove dalle note di chiusura lavori non viene evidenziata alcuna sostituzione di modem per conto di altro operatore, ne consegue che il cliente non ha reclamato nessun disservizio sulla linea telefonica n. 0817716xxx. Sui sistemi commerciali non risultano tracciati reclami da parte del cliente. Nel corso del procedimento GU5/705580/2024 del 28.09.2024, gestito dagli operatori PostePay e TIM, si evince che le problematiche sono legate alla componente voce, in quanto il servizio dati risulta correttamente attivo ed utilizzato con l'operatore PostePay. La situazione amministrativa è presente un insoluto di euro 35,70 relativo al conto di settembre 2024. L'operatore Postepay, nell'ambito del contraddittorio e nella propria memoria, in merito alle contestazioni dell'istante, ha dichiarato quanto segue. In merito all'interruzione del servizio telefonico dal 26.06.2024 al 17.10.2024 contestata dall'istante, PostePay ha attivato il proprio servizio telefonico solo il giorno 14/10/2024 con completamento della portabilità in data 16/10/2024. Il servizio dati risulta aver sviluppato regolarmente traffico dalla sua attivazione in poi. Parte istante non ha mai rivolto alcun reclamo a PostePay per tale preteso disservizio, impedendo la tempestiva risoluzione della problematica, così concorrendo nella produzione delle conseguenze del presunto disservizio. Inoltre, non vi è alcuna correlazione tra l'installazione del servizio telefonico di PostePay e il funzionamento della linea dati perché i due servizi sono totalmente indipendenti in quanto usano tecnologie diverse, vale a dire il cavo per la linea dati e la rete radiomobile per il servizio telefonico che si basa su una carta SIM inserita nel telefono di casa. In merito alla contestazione circa il ritardo nella procedura di migrazione, PostePay ha precisato di aver attivato il servizio telefonico in data 14/10/2024 e in data 16/10/2024 si è completata la portabilità del numero 0817716xxx, vale a dire in soli due giorni. Nella fattispecie non è riscontrabile alcun ritardo della migrazione del numero. Parte istante ha sottoscritto i servizi PostePay in data 13/06/2024. Il servizio di accesso a internet è stato installato dopo 13 giorni, in data 26/06/2024, vale a dire ampiamente entro il termine indicato contrattualmente (80 giorni, come da art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto). Da tale data è stato possibile procedere con l'attivazione del servizio voce; in caso di abbinamento alla linea internet il servizio voce è opzionale e la sua attivazione subordinata al buon esito dell'avvio del servizio dati. L'attivazione del servizio opzionale voce è in effetti avvenuta con ritardo rispetto ai termini previsti per tale attivazione, che richiede tempistiche tecniche non definibili a priori poiché, oltre all'installazione del servizio principale (dati) è necessaria anche una presa appuntamento con il cliente ai fini della consegna ed installazione del nuovo dispositivo telefonico, come riportato anche sul sito web nella pagina descrittiva dell'offerta. Per tale ritardo, in data 31/10/2024, Postepay ha riconosciuto un indennizzo pari a 84,00 euro calcolato secondo Carta Servizi PosteMobile, vale a dire 2,00 euro per giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 giorni lavorativi. Tale importo è stato applicato in parte a compensazione di fatture insolute (l'istante non ha mai pagato alcuna fattura PostePay) mediante due note di credito in data 05/11/2024 e, per la restante parte, sarà applicato su fatture di successiva emissione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Parte istante ha sottoscritto, in data 13.06.2024, un contratto con Postepay volto all'attivazione della Fibra con richiesta di portabilità della linea telefonica n. 0817716xxx da TIM. La linea dati è stata attivata in data 26.06.2024, entro le tempistiche contrattuali, mentre la componente voce, opzionale rispetto alla linea dati, è stata attivata, a seguito del procedimento d'urgenza, in data 17.10.2024. Parte istante ha dichiarato di non aver potuto utilizzare il servizio voce in quanto il tecnico inviato da Poste per l'attivazione della Fibra ha scollegato il modem fornito da TIM, determinando l'isolamento della linea

telefonica. Occorre considerare che la parte istante non ha inviato alcuna segnalazione di guasto a nessuno dei due operatori coinvolti, rendendo impossibile il ripristino della funzionalità del servizio voce. Soltanto, in data 28.09.2024, parte istante ha presentato l'istanza GU5 volta all'adozione di un provvedimento d'urgenza per la riattivazione del servizio voce, avvenuta in data 17.10.2024. Tanto premesso, ne consegue che le richieste di indennizzo di cui ai punti i. e ii. per interruzione del servizio voce e per ritardo nella migrazione della linea telefonica sono valutate congiuntamente in quanto aspetti diversi della medesima problematica che, come tali, non possono determinare una duplicazione degli indennizzi in favore dell'istante. Le richieste sopra indicate sono riformulate e interpretate come richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea voce. L'operatore Postepay ha attivato in data 26.06.2024 la linea dati, ma ha attivato la linea voce in data 17.10.2024, con ritardo rispetto alla data indicativa del 7.08.2024, indicata nel contratto sottoscritto dall'utente, cui bisogna aggiungere ulteriori tre giorni per la portabilità del numero ai sensi della delibera n. 35/10/CIR. Ne consegue, quindi, che l'operatore Postepay sarà tenuto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 7,50 pro die per il numero di giorni pari a 68 calcolati dal 10.08.2024 fino al 17.10. 2024. Occorre, altresì, detrarre l'importo pari a euro 84,00 già corrisposto da Postepay a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione, ai sensi della Carta servizi. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto le richieste risarcitorie esulano dalla competenza di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto le fatture emesse da TIM riguardano un intervallo temporale in cui la linea telefonica n. 0817716xxx era attiva con il predetto gestore. Agli atti non vi sono segnalazioni di guasto da parte dell'istante, pertanto, l'operatore TIM ha correttamente erogato e fatturato il servizio voce, non essendo a conoscenza di eventuali disservizi che sono stati segnalati per la prima volta soltanto con l'istanza GU5 del 28.09.2024.

DETERMINA

- PostePay S.p.A. (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/11/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 426,00 (quattrocentoventisei/00).

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