DETERMINA DIRETTORIALE 75/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/768917/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.F.
- Fastweb S.p.A. (Vodafone - 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. 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 C.F., del 01/08/2025 acquisita con protocollo n. 0196967 del 01/08/2025;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in riferimento all’utenza n. 026199xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 17/09/2024 l’istante formalizzava la richiesta di passaggio dell’utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a Postepay S.P.A.; b. Postepay S.P.A., tuttavia, ha attivato i servizi telefonici su numero provvisorio «con duplice grave conseguenza a danno dell'istante: -l'impossibilità all'utilizzo della numerazione storica; -l'assoggettamento ad illegittima doppia fatturazione»; c. dopo svariati reclami ad entrambi gli operatori, senza esito, l’utente ha aperto il procedimento GU5/715162/2024, ma alla data del deposito dell’istanza di definizione il passaggio della numerazione ancora non era stato espletato, nonostante sia stato sottoscritto un nuovo contratto in data 16/01/2025; d. «in data 05/04/2025 veniva avviato procedimento GU5/745227/25, ma il disservizio di fatto non veniva risolto. In data 20/06/2025 l'istante, stanca del procrastinarsi dell'inadempimento, ha formalizzato recesso contrattuale»; e. in sede di controdeduzioni l’utente ha infine precisato che le richieste oggetto della procedura di cui si discute riguardano disservizi verificatesi in un arco temporale diverso e ulteriore rispetto a quello oggetto del procedimento GU14/746978/2025, fermo restando che «le uniche asserite comunicazioni documentate in atti altro non sono che mere note di sistema prive di alcuna prova di invio e corretta ricezione da parte dell’utente. Deve pertanto concludersi circa la loro assoluta inesistenza. Ed infatti, in nessun modo, i documenti prodotti dalle controparti possono assurgere a prova di avvenuta

comunicazione. Secondo pacifica e consolidata giurisprudenza civilistica un documento di auto-produzione non può in nessun caso costituire prova dell'esatto adempimento». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell'indennizzo per omessa portabilità del numero «dal 17/01/2025 (data successiva udienza di conciliazione relativa al procedimento UG/715161/2024), al 20/06/2025 (data di recesso), ex artt. 7 dell'All. A alla delibera 347/18 Cons, per un totale di 154 giorni»; ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. «ripetizione dei canoni corrisposti in regime di doppia fatturazione»; iv. «annullamento delle morosità esistenti»; v. «rimborso delle spese di procedura e assistenza».

Fastweb S.p.A. in memorie, ha eccepito preliminarmente «l'inammissibilità dell'istanza avversaria, in quanto già oggetto di trattazione nel proc. n. GU14/746978/2025, definito con verbale di accordo del 26.06.2025. Parte istante, sottoscrivendo il suddetto verbale, ha dichiarato di accettare la proposta conciliativa di Fastweb, e "di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia". Conseguentemente, l'istanza di cui al presente procedimento dovrà essere dichiarata inammissibile e/o improcedibile». In particolare, l'operatore ha sottolineato che il contratto sottoscritto dall'utente in data 15/01/2025 «è di cinque mesi precedente la data della sottoscrizione del verbale di accordo che ha definito il proc. n. GU14/746978/2025, siglato in data 26.06.2025»; pertanto la richiesta di indennizzi in riferimento al periodo decorrente dal 17/01/2025 non merita considerazione. Nel merito, la Società ha poi rappresentato che l'istante «ha rifiutato l'installazione della componente dati offerta da PostePay (ed oggetto di pattuizione contrattuale) ed indispensabile per l'attivazione della componente voce con portabilità del numero; conseguentemente, Poste Pay non ha inoltrato la richiesta di portabilità a Fastweb». Difatti il procedimento d'urgenza instaurato dall'utente è stato archiviato. Peraltro, «a nulla rileva il fatto che l'stante abbia sottoscritto un contratto con Poste Pay in data 15.01.2025, perché la pretesa è sempre la stessa di quella oggetto del precedente accordo, e comunque, sui sistemi della società non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione donating o NPP Out successiva al 15.01.2025». Fermo restando che l'utente non ha inviato reclami all'operatore, la disdetta inviata in data 20/06/2025 è stata correttamente presa in carico e regolarmente gestita e anche «la richiesta di indennizzi per mancata risposta ai reclami è infondata, in quanto parte istante non ha inviato alcun reclamo a Fastweb». Infine, Fastweb S.p.A. ha rappresentato che la fatturazione è legittima in quanto relativa a servizi regolarmente resi e fruiti e ha quindi concluso di non avere responsabilità alcuna in ordine ai fatti dedotti in controversia e ha chiesto l'estromissione dal procedimento. Postepay S.p.A. ha rilevato in memorie che «l'istanza è inammissibile tout court in quanto la controversia è già stata oggetto di precedenti procedure conciliativa e definitoria, quest'ultima conclusa transattivamente in data 26/06/2025». In particolare, l'operatore ha precisato che il disservizio connesso al contratto sottoscritto nel gennaio 2025 «non è a sua volta autonomo e distinto rispetto a quello oggetto delle precedenti procedure»; infatti, secondo un principio di ragionevolezza e proporzionalità «occorre tenere conto della fattispecie nel suo complesso e delle ripercussioni che possono essere derivate dalla problematica». Nel merito, la Società ha addotto che «l'Utente, invero, ha rifiutato l'installazione della componente fibra in data 07/03/2025, il che ha causato l'annullamento del contratto per fatto imputabile esclusivamente all'Utente medesimo: pertanto, non vi sono responsabilità di PostePay nella mancata portabilità in relazione al contratto di gennaio 2025». L'operatore ha altresì precisato che «nessun reclamo è stato inviato alla scrivente successivamente al 17/01/2025, né l'Utente dimostra il contrario»; inoltre, «il contratto di gennaio 2025 non è mai stato attivato per rifiuto dell'Utente e, pertanto, non sono stati pagati corrispettivi». Nell'ambito del procedimento GU5/745227/2025 Postepay S.p.A. il 15/04/2025 ha dichiarato che «relativamente al contratto sottoscritto il 15/01/2025, la scrivente ribadisce che, non essendo stata effettuata l'installazione della Fibra a causa del rifiuto del cliente, non si è potuto attivare la Componente Voce; come anche chiaramente riportato sul sito PosteMobile, il Servizio Voce relativo all'offerta Fibra è opzionale e subordinato ad esso: pertanto, se non viene installata/attivata la componente fibra non si ha modo di procedere all'installazione/attivazione della componente Voce, che permette l'inizio del processo di GNP. Si fa presente pertanto che, benché la cliente abbia già un'utenza Fibra attiva e funzionante, non è possibile procedere alla migrazione del numero su tale utenza, in quanto la GNP è stata annullata e non è possibile inserire una nuova richiesta; come già fatto presente, è necessario sottoscrivere un nuovo ordine fibra+voce» e a comprova ha depositato il print della GNP KO ricevuto il 07/10/2024. Il 18/04/2025 l'operatore ha poi rappresentato che «in data 15/01/2025 la Signora C. ha sottoscritto in Ufficio Postale un nuovo contratto fibra +voce. Come da procedura standardizzata, ai fini del perfezionamento, anche a tutela dell'utenza, è previsto un contatto al Cliente allo scopo di ricevere conferma dei dati inseriti in fase di sottoscrizione e della volontà di procedere con l'installazione. In coerenza a quanto suindicato, sono stati effettuati diversi tentativi di contatto tutti falliti,

cui è seguito altresì in data 16.01 nostro invio di un sms informativo e, in data 17.01, di una mail dal seguente tenore e come da screen allegato: "Gentile Cliente, in merito alla richiesta dell'offerta PosteCasaUltraveloce, ti informiamo che abbiamo provato a contattarti senza successo per verificare la correttezza dei dati. Ti invitiamo a contattarci al numero di Assistenza 160. In caso di mancato contatto entro 30 giorni procederemo ad annullare la richiesta di attivazione, secondo quando previsto dall'art. 2 delle condizioni generali di contratto del Servizio di connettività a banda ultra larga FTTH/FTTC/FTTE". Coerentemente a quando descritto, rilevata l'assenza di contatti da parte dell'Utente, il contratto è stato annullato».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente occorre precisare che in esito all'omesso passaggio della numerazione dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a Postepay S.p.A., attesa per effetto del contratto datato 17/09/2024, in data 26/06/2025 l'istante ha concluso con gli operatori convenuti un accordo transattivo a chiusura del procedimento GU14/746978/2025 del 14/04/2025 (connesso all'UG/715161/2024 e al relativo GU5/715162/2024). Nelle more, in data 15/01/2025, l'utente ha sottoscritto un altro contratto avente ad oggetto sempre il passaggio della numerazione in discussione da Fastweb S.p.A. a Postepay S.p.A. la cui mancata esecuzione ha determinato l'instaurarsi del procedimento in discussione, GU14/768917/2025 del 01/08/2025 (connesso all'UG/745226/2025 e relativo GU5/745227/2025). Il CORECOM Lombardia ha dichiarato l'ammissibilità parziale del procedimento UG/745226/2025 "con esclusivo riferimento alle contestazioni relative alla richiesta di portabilità del 15/01/2025". Pertanto, in continuità e coerenza con la risoluzione del CORECOM, la procedura in decisione deve ritenersi ammissibile in relazione alle richieste avanzate dall'istante in ordine all'omessa portabilità dell'utenza dedotta in controversia in esito alla sottoscrizione della richiesta di passaggio datata 15/01/2025. In proposito, si vuole sottolineare che, come risulta dalle memorie e dagli allegati depositati da Postepay S.p.A. nell'ambito del procedimento GU14/746978/2025, è stato l'operatore stesso ad informare l'utente della necessità di formalizzare un nuovo contratto per ottenere il passaggio della numerazione, atteso che l'ordine relativo al contratto datato 17/09/2024 aveva generato un KO. Pertanto, deve ritenersi che l'utente si è determinato a sottoscrivere un ulteriore contratto il 15/01/2025 solo al fine di ottenere il passaggio del numero storico, in virtù dell'informazione resa da Postepay S.p.A. Nel merito, sebbene le dichiarazioni rese da Postepay S.p.A. risultano particolarmente discordanti riguardo le ragioni tecniche ostative all'espletamento della procedura di passaggio e parimenti non adeguatamente provati risultano i tentativi di contatto dell'utente, resta il fatto che il 15/04/2025, nell'ambito del procedimento GU5/745227/2025, l'operatore ha comunicato che la procedura di passaggio della numerazione non sarebbe stata espletata. In relazione a tanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta limitatamente al periodo compreso dal 15/01/2025 al 15/04/2025. In particolare, premesso che dalla documentazione in atti risulta che già a far data dal 2024 il servizio voce era attivo su numero provvisorio, Postepay S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 1,50 al giorno per complessivi giorni 90, decurtati di giorni 3 previsti dalla normativa regolamentare per l'espletamento del passaggio, per un importo complessivo pari ad euro 130,50. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può invece essere accolta in quanto non risultano reclami in atti. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. atteso che in atti non risultano depositati documenti contabili che diano evidenza delle ragioni della pretesa. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta in quanto, premesso che Fastweb S.p.A., in virtù dell'accordo transattivo concluso il 26/06/2025, ha già provveduto alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente, Postepay S.p.A. ha dichiarato in memorie che il contratto in contestazione è stato annullato e non ha generato corrispettivi, né l'istante documenta addebiti non dovuti. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può essere accolta atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telecomunicazioni a mezzo la piattaforma Conciliaweb è gratuita e non sono presenti nel fascicolo spese documentate che meritano di essere rimborsate.

DETERMINA

- PostePay S.p.A. (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/08/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 130,50 (centotrenta/50), entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, a titolo di indennizzo per omessa portabilità del numero.

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