REGIONE LIGURIA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 08 Del 26 marzo 2024

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
CORRADO	Leda Rita	Componente
MAGGIANO	Liana	Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX - PostePay SpA (PosteMobile) – PROCEDIMENTO GU14/635681/2023.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Provincie a e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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*", e successive modificazioni;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi"* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXXX, del 04/10/2023 acquisita con protocollo n. 0251846 del 04/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

Nel profilo tariffario della SIM è presente da diverso tempo con rinnovi mensili l'opzione dati denominata 'mobile 3 giga' che prevede un canone mensile di 9,90€. Tale opzione era stata correttamente rinnovata in data 3 agosto 2023 (valida quindi fino al 3 settembre 2023) con l'avvenuta relativa decurtazione del canone di 9,90€ dal credito residuo. A seguito di subentro contrattuale del 16.08.2023 tale opzione è stata nuovamente addebitata sul credito residuo per l'importo di 9,90€ che risulta così essere stato doppiamente addebitato sul periodo temporale che invece doveva restare tale con l'opzione già attiva e pagata e quindi ancora in fruizione fino al 3 settembre 2023 p.v. È inutile dire come la segnalazione/reclamo eseguiti il giorno stesso (16.08.2023) ad oggi sono rimaste vane con l'unico riscontro di ieri da parte dell'operatore (signora XXXX) del servizio clienti che dopo l'ennesimo contatto, riferiva che a seguito di riscontro di un non meglio precisato ufficio interno, invitava a rivolgerci alla presente piattaforma 'conciliaweb' per rappresentare tale situazione che risulta essere assurda ed ai limiti della truffa. Cosa più assurda (ma non nuova purtroppo e non ci meraviglia oramai) l'atteggiamento perseverante di un gestore assolutamente menefreghista ed arrogante nei confronti dei propri clienti e dell'assoluta incompetenza e totale mancanza di professionalità dei propri operatori/uffici interni in quanto una tale problematica, in presenza di un gestore 'normale' ed attento a tutelare e rispettare i propri clienti (non Postemobile come si sa), porrebbe un ovvia ed immediata risoluzione alla questione in quanto palese anche in termini di contraddizione di norme e procedure. Oltre che il fatto di riferire al cliente di rivolgersi all'autorità denota inequivocabilmente una mancanza totale di competenza e affidabilità oltre che il venir meno in modo spregiudicato ai propri doveri per lo più imposti da norme, procedure e quant'altro. Con ogni più ampia riserva.

Richiesta:

Immediato rimborso dei 9,90euro; addebitati illegittimamente in data 16.08.2023 oltre ad un riconoscimento forfettario di un contributo economico per l'ennesimo disagio subito ingiustamente e per l'ennesima mancata gestione/risposta al reclamo del 16.08.2023 ed in ultimo la mancata assunzione di responsabilità e la disinvolta mancanza di rispetto dimostrata dall'operatore innanzi al Conciliatore designato all'udienza di conciliazione, che addirittura dichiarando il falso e non costituendosi con nessuna memoria atta a dimostrare, asseriva di aver eseguito il rimborso del contributo pagato doppiamente ed invece nella realtà mai rimborsato e neppure mai dato riscontro alla segnalazione/reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

La Sig.ra XXXXXXX (nel seguito anche solo "Utente") è subentrata al XXXXXXXX in data 16/08/2023 nella titolarità della SIM PosteMobile n. 37795XXXXX (doc. 1) su cui erano attive la tariffa CONvenienza Special e l'opzione Mobile 3 Giga. Lo stesso 16/08/2023 perviene via Web richiesta di disattivazione dell'opzione e di rimborso del costo asseritamente sostenuto, come conferma l'Utente nella sua istanza. L'opzione, della durata di un mese, sarebbe stata disattivata al termine della mensilità in corso, e dunque in data 15/09/2023 (doc. 2). In data 30/08/2023 l'Utente avvia il prescritto tentativo di conciliazione, concluso con mancato accordo. In data 06/09/2023 la SIM n. 37795XXXXX viene disattivata per portabilità verso altro gestore (doc. 3). In data 04/10/2023 l'Utente avvia il presente procedimento di definizione. Richieste dell'Utente "- Richieste: Immediato rimborso dei 9,90euro; addebitati illegittimamente in data 16.08.2023 oltre ad un riconoscimento forfettario di un contributo economico per l'ennesimo disagio subito ingiustamente e per l'ennesima mancata gestione/risposta al reclamo del 16.08.2023 ed in ultimo la mancata assunzione di responsabilità e la disinvolta mancanza di rispetto dimostrata dall'operatore innanzi al Conciliatore designato all'udienza di conciliazione, che addirittura dichiarando il falso e non costituendosi con nessuna memoria atta a dimostrare, asseriva di aver eseguito il rimborso del contributo pagato doppiamente ed invece nella

realtà mai rimborsato e neppure mai dato riscontro alla segnalazione/reclamo.

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 150.0".

MOTIVI

Le richieste sono inammissibili o infondate. Non è dovuto il rimborso del costo dell'opzione poiché all'atto del subentro avvenuto in data 16/08/2023 sono stati attivati sulla nuova anagrafica il piano tariffario CONvenienza Special e l'opzione Mobile 3 Giga già presenti sulla anagrafica preesistente. Per motivi di logiche di funzionamento del gestionale, al solo fine di perfezionare il subentro nelle precedenti offerte, lo stesso 16/08/2023 è stato effettuato un addebito di € 9,90 e un immediato riaccredito del medesimo importo (doc. 4). Pertanto l'attivazione della tariffa e dell'opzione sono avvenuti gratuitamente, e nessun rimborso è dovuto. Non è dovuto indennizzo per quella che l'Utente definisce "l'ennesima mancata gestione/risposta al reclamo del 16.08.2023", per diverse ragioni. La prima è che quella del 16/08/2023 era una semplice richiesta di disattivazione dell'opzione e restituzione del relativo costo, e non un reclamo, richiesta basata peraltro sull'erroneo presupposto che l'importo indicato fosse stato effettivamente addebitato all'Utente, cosa che è dimostrato non è in realtà avvenuta. La seconda è che, anche ove mai la richiesta del 16/08/2023 fosse considerata un reclamo, esso sarebbe stato risolto positivamente per fatti concludenti, visto che l'importo è stato riaccreditato immediatamente dopo l'accredito, nella stessa data del 16/08/2023, e dunque non era necessario riscontro specifico, come da ormai consolidato orientamento amministrativo (v. delibera AGCOM n. 118/21/CIR; conf. CORECOM Lazio 30/18/CRL e CORECOM Puglia n. 1 del 12/01/2018). La terza è che alla data della presentazione del tentativo di conciliazione (30/08/2023) non era ancora decorso il termine di 45 giorni indicato dall'art. 10.2 della Carta Servizi PosteMobile per la gestione dei reclami (doc. 4) e, dunque, la questione è rimasta assorbita dalla procedura conciliativa, posto che "la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per

servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile" (delibera AGCOM n. 212/18/CIR). Sono inammissibili le richieste di "riconoscimento forfettario di un contributo economico per l'ennesimo disagio subito" e di indennizzo per "la mancata assunzione di responsabilità e la disinvolta mancanza di rispetto dimostrata dall'operatore innanzi al Conciliatore designato all'udienza di conciliazione, che addirittura dichiarando il falso e non costituendosi con nessuna memoria atta a dimostrare, asseriva di aver eseguito il rimborso del contributo pagato doppiamente ed invece nella realtà mai rimborsato e neppure mai dato riscontro alla segnalazione/reclamo". La prima in quanto ha palese natura risarcitoria, riferendosi espressamente a un "contributo economico per l'ennesimo disagio". Tuttavia, è noto che il risarcimento del danno è estraneo alle competenze di AGCOM e dei CORECOM secondo il disposto dell'art. 20, comma 4, all. B, delibera AGCOM n. 358/22/CONS (v. delibera AGCOM n. 80/20/CIR). La seconda sia per la medesima ragione appena esposta (nonostante l'incerta formulazione, appare sufficientemente chiaro che si tratta di altra domanda risarcitoria), sia perché nuova rispetto a quanto richiesto in sede conciliativa. Basta infatti confrontare il contenuto dei relativi formulari per avvedersi che si tratta di un contenuto nuovo, che ha per giunta fatto lievitare la richiesta economica da 50 a ben 150 Euro, senza alcuna concreta motivazione, se non forse l'acrimonia che traspare dal testo in questione, il cui contenuto la scrivente contesta, con particolare – ma non esclusivo – riferimento alla parte in cui si afferma che sarebbero state dichiarate falsità. Infine, non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per riconoscere il rimborso di spese di procedura, posto che tali spese non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessarietà e la giustificatezza, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (delibera AGCOM n. 288/20/CIR).

Conclusioni PostePay chiede il rigetto della domanda dell'Utente.

3. La replica dell'istante

Alla memoria dell'Operatore l'istante ha replicato con nota del seguente tenore:

“Con la presente, parte istante, contesta fermamente e nella sua totalità quanto sostenuto dal gestore, ritenuto assolutamente invero e fuorviante. Nello specifico:

1) il 16.08.2023 parte istante, dopo una lunga agonia consistita nell'ottenere finalmente il richiesto subentro (vedasi altro procedimento di definizione attualmente in attesa della pubblicazione del provvedimento sanzionatorio da parte della direzione centrale dell'Autorità), e dopo essersi accorta delle anomalie qui rappresentate, segnalava prontamente via web (come confermato dal gestore) quanto accaduto oltre a richiedere la ovvia disattivazione dell'opzione doppiamente addebitata quello stesso giorno e quindi non dovuta, richiedendo altresì che venisse 'semplicemente' portata avanti in continuità quella precedentemente già pagata il 3 agosto che quindi doveva restare attiva per la mensilità prevista (fino al 3 settembre). Veniva scelta la modalità scritta proprio per dare all'azione valore di reclamo a tutti gli effetti.

2) Le asserite assurde logiche di funzionamento del gestionale (giochi o comunque azioni illegittime a parere di chi scrive) sono del tutto prive di logica alcuna oltreché prive di verità/fondamento e di contenuto probatorio così come gli allegati forniti (screenshot di schermate del software gestionale interno).

Nella realtà, come si è già dimostrato quale prova inconfutabile da parte istante, si è provveduto ad allegare nel formulario di primo e questo di secondo grado, schermata estrapolata dall'area clienti del sito postemobile la quale riporta (come da apposita funzione prevista) il report analitico dettagliato di tutte le operazioni a debito/credito eseguite sulla linea mobile nel periodo temporale di ricerca inserito che va dal 29.07.2023 al 29.08.2023. È ovvio che se ci fosse stato realmente l'immediato (16.08.2023) riaccredito (falsamente asserito) sarebbe stato immediatamente visibile e registrato cronologicamente subito dopo l'addebito dei 9,90€ chiaramente ed inconfutabilmente visibile e registrato (solo e soltanto questo!) - si provvede a ri-allegare la schermata.

Vi è di più: dall'SMS ricevuto dall'operatore Vodafone a conferma della portabilità eseguita, è descritto chiaramente che veniva trasferito quale credito residuo di portabilità soli euro 1,10 (si provvede ad allegare relativo

screenshot) non vi è chi non vede come possa esistere ciò, un trasferimento di credito residuo cosi minimo ed esiguo, se realmente fosse stato riaccreditato l'importo di 9,90€.

In ogni caso, fatto salvo tutto ciò, sulla base dei basilari principi procedurali, di correttezza, trasparenza nonché non meno importanti di legge, spetta al gestore, nel caso di specie è ovvio ed è il minimo direi, dimostrare in modo chiaro ed inconfutabile (non certo con una schermata gestionale insignificante e senza alcuno scopo probatorio che si contesta nuovamente) mediante la messa a disposizione di un report/documento dettagliato riportante l'indicazione cronologica e dettagliata dell'utilizzo del credito telefonico prepagato di tutto l'arco temporale in questione in modo da poter dirimere senza ombra di dubbio ogni passaggio a credito ed a debito effettuato dal momento in cui è avvenuto il subentro contrattuale al momento in cui viene cessata la sim per avvenuta portabilità e quindi anche il relativo passaggio di 1,10€ al nuovo gestore Vodafone. Tale report/documento è stato regolarmente fornito fin da subito da parte istante come già ampiamente descritto.

3) L'indennizzo, invece, è dovuto, eccome! Per tali ragioni:
- la richiesta scritta via web del 16.08.2023 non è stata assolutamente una 'semplice richiesta di disattivazione' come asserito dal gestore (anche se subito dopo (in contraddizione) la riconosce lui stesso come reclamo nella propria memoria). Come già abbondantemente chiarito non è stata assolutamente frutto di erroneo presupposto, anzi tutt'altro!

- Come ribadito e specificato, il reclamo del 16.08.2023, al contrario di quanto falsamente e insistentemente continua ad asserire il gestore, era più che legittimo/fondato e mai risolto fino ad oggi.

- L'ennesimo terzo meschino tentativo del gestore di volersi spudoratamente nascondere/barricare sottrarsi alle proprie evidenti e palesi responsabilità dietro l'analogia dei termini di gestione del reclamo è anch'essa a dir poco vergognosa: come da elementari disposizioni procedurali in vigore, si sa che i tempi al massimo si interrompono nel momento previsto dalla fase conciliativa in cui si ha un confronto diretto tra il gestore, l'utente ed il conciliatore rappresentante l'Autorità, quale è l'udienza di conciliazione (e non certo la mera data di presentazione

dell'istanza che anzi un gestore responsabile e rispettoso dei propri clienti per un caso così semplice e palese si sarebbe sentito più stimolato ad intervenire nell'immediato e senza certamente arrivare all'udienza di conciliazione benchè meno in questa fase di definizione facendo altresì una figura a dir poco ridicola innanzi al conciliatore), che nel caso di specie è stata svolta in data 3 ottobre 2023 ben abbondantemente oltre i 45 giorni (dal reclamo del 16.08.2023) previsti dalla carta dei servizi che il gestore prontamente e diligentemente cerca di far valere direi a questo punto non più a sua discolpa ma addirittura a sua manifestamente fondata e dolosa colpa.

4) In ultimo ma non certo per importanza la questione già ribadita alla nausea relativa alle richieste di parte istante relative all'indennizzo spettante oltre il rimborso dei 9,90€ mai rimborsati:

- l'indennizzo spettante ed è ovvio che non si tratti in alcun modo di richiesta risarcitoria non di competenza dell'Autorità;

- è ovvio come gli indennizzi previsti e riconoscibili dell'Autorità siano diversi in relazione alla fase, perché si ribadisce come vergognosamente fino ad oggi nulla di riparativo (a 360 gradi) è stato fatto (nemmeno tentato) anzi meschinamente (ancor più per l'esiguità della questione) il gestore imperterrito ed a spregio di qualsivoglia norma di buona fede, onestà, trasparenza e correttezza, ha cercato in tutto e per tutto di fuorviare l'ovvia questione a proprio favore, creando altresì un inutile aggravio burocratico alle parti coinvolte, procedurale ed in termini di grandi perdite inutili di tempo e risorse;

- l'indennizzo richiesto durante la fase conciliativa teneva ovviamente conto del disagio subito fino all'udienza di conciliazione (chiusa negativa per ovvio e voluto atto di “stizza, dispetto e poco rispetto” mostrato dall'impreparato dott. Siciliano in spregio ai principi di buona fede e correttezza);

- l'indennizzo richiesto nella fase di definizione (assurdo, meschino e vergognoso esserci arrivati) è ovviamente maggiore, sia in considerazione della natura intrinseca dell'atteggiamento manifestamente ostruzionista

posto in essere dal gestore e suoi rappresentanti e sia in considerazione dell'indennizzo aggiuntivo previsto in termini procedurali.

Con ogni più ampia riserva di produrre, integrare ed argomentare ulteriormente, insistendo nelle proprie richieste, tutte."

4. Replica dell'Operatore

Alla replica dell'istante e successivamente all'udienza di Definizione, l'Operatore ha replicato con nota del seguente tenore:

"PostePay contesta tutto quanto ex adverso dedotto, richiama e si riporta alla propria memoria, e circa il valore probatorio delle schermate precisa che ai sensi dell'art. 16 delle CGC PosteMobile 'Nei rapporti tra Cliente e la Società, i documenti, anche in formato elettronico, prodotti dai sistemi informatici della Società costituiscono piena prova di ogni fatto inerente al Contratto'."

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito indicato.

Per quanto riguarda la richiesta di rimborso di euro 9,90 prelevate da Poste Pay al momento del subentro "per motivi di logiche di funzionamento del gestionale", può essere accolta non avendo l'Operatore dimostrato, nella documentazione a corredo della memoria, di aver riaccreditato la somma prelevata.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento tenuto conto del fatto che il reclamo è stato presentato in data 16/08/2023 che l'istanza di conciliazione dinanzi al Corecom è stata depositata il 30/08/2023, cioè prima del decorrere dei 45 giorni di tempo che Poste Pay ha a disposizione per la gestione dei reclami in base alla Carta dei servizi. È in tal senso consolidato l'orientamento

dell'Autorità nell'asserire che l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per il disagio subito, la stessa deve essere respinta in quanto ciò che viene lamentato non rientra in nessuna delle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento Indennizzi, in conformità a quanto dispone l'art. 20, comma 5, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int., la domanda volta ad ottenere il risarcimento del danno esula dalla competenza di questa Autorità.

Per quanto riguarda le spese di procedura appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00=

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX il Comitato delibera affinché l'operatore POSTE PAY provveda:

- al rimborso della somma prelevata in data 16/08/2023 pari ad euro 9,90=.

- alla liquidazione delle spese di procedura pari ad euro 50,00=.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO	IL PRESIDENTE
Tiziana Salvatori	Dott. Manfredi Maglio

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)