

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Delibera numero 48 /2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 giugno 2013

OGGETTO

Definizione della controversia Purinan/Poste Mobile S.p.A.

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
	X
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 "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 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/7780/12, con la quale il sig. Purinan ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società PosteMobile S.p.A. (di seguito, per brevità, "Poste Mobile");

VISTA la nota prot. n. VC/917/13, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. n. VC/917/13, con le quali le parti sono state invitate all'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 2 maggio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza di definizione della controversia il ricorrente, sig. Purinan, ha riferito che:

- in data 10/08/2012 PosteMobile ha imposto un blocco per il traffico in uscita, voce e sms, sulla mia utenza numero [redacted], blocco che sarebbe stato rimosso, senza previa comunicazione, in una data successiva al 22/09/2012 (data dell'istanza di conciliazione);

- il fax di reclamo datato 31/08/2012 non sarebbe stato mai riscontrato da PosteMobile.

Per quanto sopra esposto, il Purinan chiedeva un indennizzo per ogni giorno di sospensione del servizio, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera Agcom n. 73/11/CONS, oltre a un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, nonché il rimborso delle spese procedurali ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della medesima delibera.

Con memoria del 21 dicembre 2012 si costituiva l'operatore convenuto lamentando la genericità, infondatezza e incompletezza della ricostruzione del ricorrente e svolgendo le seguenti difese.

In particolare, il gestore confermava la parziale sospensione (del solo traffico in uscita) il giorno 11 agosto 2012, alle ore 19.15, "previo contatto con il cliente, in quanto sono state rilevate anomalie riconducibili ad un uso del servizio non corretto o, comunque, non conforme alla causa del contratto, con forte sospetto di mero uso finalizzato ad usufruire di servizi di autoricarica".

Ed evidenziava "che nel periodo tra il 9 ed il 10 agosto (dunque in sole 24 ore) l'utenza n. risulta aver inviato n. 1320 sms verso uno stesso numero appartenente alla rete H3G, come riportato nel tabulato di traffico che si allega. Tali volumi, oltre ad essere contrari <alle> Condizioni Generali di Contratto e, in generale, all'uso corretto ed in buona fede del servizio offerto così come previsto all'art. 7.2 delle stesse, contrastano con il quadro normativo e regolamentare vigente. A tal proposito si ricorda in primis il generale dovere dell'operatore di disciplinare l'uso del servizio da parte della clientela, anche allo scopo di garantire il mantenimento dell'integrità e della sicurezza delle reti (art. 4, comma 1, lett. b del D.Lgs. 259/03), oltreché precisi standard qualitativi del servizio; i suddetti volumi sono inoltre ben superiori anche rispetto a quelli che la stessa Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha ritenuto (art. 13, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS) rilevanti ai fini della presunzione <che l'utente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato> [<traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms]>".

Sosteneva, inoltre, l'operatore che "a seguito della sospensione, il servizio clienti di PosteMobile ha cercato più volte di contattare il cliente, ma senza esito; successivamente, il traffico in uscita è stato definitivamente riattivato il 1/10/2012". Nonostante quindi il legittimo operato da parte di PosteMobile nella vicenda in oggetto, il 15/10/2012 – nel corso dell'udienza di conciliazione convocata presso codesto Corecom – veniva offerta al cliente a mero titolo conciliativo, la somma di € 150,00, che lo stesso rifiutava. Nonostante quanto sopra riportato veniva fornito comunque al cliente il riscontro al reclamo ricevuto via fax il 3/9/2012, tramite la lettera che si produce in copia, a mezzo della quale si confermava che l'utenza n. era di nuovo attiva, venivano illustrati i motivi della sospensione del servizio, ed infine si comunicava l'erogazione di una ricarica di € 100,00 a titolo di caring".

L'operatore sottolineava, da ultimo, "come anche successivamente alla riattivazione dell'utenza, il cliente abbia continuato a generare traffico in maniera <anomala>: solo nel periodo che va dal 1 al 6 gennaio 2013 l'utenza n. ha effettuato un traffico voce in uscita verso uno stesso numero Wind per un totale di 1220 min, ed ha inviato inoltre 1200 sms verso lo stesso numero H3G già oggetto di traffico anomalo nel mese agosto 2012; a seguito di ciò, in data 11/1/2013 il servizio clienti di PosteMobile ha contattato il sig. Purinan, invitandolo ad utilizzare il servizio in conformità alle disposizioni contrattuali da lui accettate e sottoscritte in sede di attivazione dell'utenza".

Per le ragioni sopra esposte, chiedeva l'archiviazione del procedimento, per inammissibilità e improcedibilità della domanda, per infondatezza della stessa.

Non replicava alcunché il ricorrente. All'udienza di discussione della controversia del 3 maggio scorso, le parti si richiamavano a quanto dedotto in atti; da par suo l'operatore si dichiarava disponibile a riconoscere una ulteriore ricarica di € 50,00, proposta che veniva rifiutato dal ricorrente.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte Istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito specificate.

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza del ricorrente, sig. s.r.l. Purinan.
2. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".
3. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
4. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHINI -



IL PRESIDENTE

- Pablo FRANCA -

