

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 38 del 5 settembre 2016

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Poste Mobile XX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Prof. Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

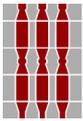
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante:



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Poste Mobile XX

(GU14 N. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 settembre 2016,

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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

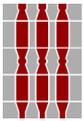
VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

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

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 23 luglio 2014 (prot. n. 5985/14), con la quale la Sig.ra XXXXX, corrente in via XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Poste Mobile XX

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “privato” XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

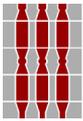
a) in data 8 ottobre 2013 sottoscriveva il modulo di richiesta ed attivazione di una SIM Poste Mobile XX con piano tariffario “LIB con tutti” il quale prevedeva chiamate illimitate verso fissi e mobili al costo di 19,90 euro mensili;

b) contestualmente, effettuava una prima ricarica di 20 euro e ne effettuava una seconda, di pari importo, prima della scadenza del primo mese dalla sottoscrizione, e precisamente il 7 novembre 2013;

c) il giorno seguente, 8 novembre, non riusciva ad effettuare chiamate e, alla richiesta di spiegazioni, veniva informata dall'operatore che “le era stato addebitato il costo delle chiamate sino all'esaurimento del credito”;

d) la tariffazione applicata era differente da quella pattuita e sconosciuta all'istante, in quanto il gestore, contrariamente a quanto stabilito all'articolo 3.3 della Carta dei servizi, non aveva mai consegnato alla cliente alcun materiale informativo, e neppure lo stesso è facilmente reperibile nel sito web della società;

e) il 9 novembre 2013 proponeva reclamo tramite mail e, non potendo effettuare chiamate né inviare SMS per vari giorni, tramite raccomandata A/R, chiedeva il rimborso delle somme versate ed il risarcimento dei danni; tale ultimo reclamo è stato riscontrato dall'operatore con



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

raccomandata A/R del 21 novembre 2013, nella quale quest'ultimo adduceva quale motivazione della situazione occorsa l'insufficienza del credito presente nella SIM;

f) in sede di udienza di conciliazione (23 aprile 2014) l'operatore offriva 50 euro, somma rifiutata dall'istante.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

I) rimborso del credito telefonico illegittimamente decurtato;

II) indennizzo per sospensione/cessazione del servizio;

III) indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti;

IV) indennizzo per violazione della trasparenza contrattuale;

V) spese di procedura;

VI) spese per passaggio a nuovo operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 8 ottobre 2013 l'istante attivava una SIM prepagata accedendo al piano tariffario "LIB Con Tutti", al costo promozionale di 19,90 euro mensili, comprensiva dei seguenti servizi: chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali, SMS nazionali al costo di 8 cent. ciascuno, 2 Gb di traffico internet valido per gli accessi nazionali dall'APN wap.postemobile.it. L'attivazione prevedeva la portabilità della risorsa da precedente operatore, che si completava il 10 ottobre 2013;

b) la quota mensile doveva essere corrisposta ogni 30 giorni, a partire dalla data di attivazione del piano: in mancanza, la cliente poteva comunque utilizzare il servizio, ma alle tariffe standard e con tariffazione a consumo, come espressamente stabilito al box "dettagli" della pagina web dedicata;

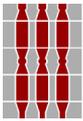
c) il 7 novembre 2013 il piano tariffario veniva sospeso per credito insufficiente: il piano, infatti, si sarebbe dovuto rinnovare alle 23.59 del 6 novembre 2013, cosa non avvenuta, con conseguente applicazione delle tariffe standard al traffico successivo;

d) la cliente ha effettuato la ricarica il giorno seguente, 7 novembre 2013, alle 10,49 ma, in virtù di un precedente debito di 2,50, detta ricarica non è sufficiente a coprire il costo del rinnovo, residuando un credito pari solo ad euro 17,50;

e) in data 8 novembre 2013 la cliente contattava il Call Center che la invitava ad effettuare un'altra ricarica, ma la medesima non provvedeva, continuando così ad utilizzare il servizio con tariffazione a consumo;

f) dai tabulati del traffico risulta che il servizio è stato regolarmente fruito e mai sospeso, contrariamente a quanto sostenuto da controparte;

g) il 13 novembre 2013 è pervenuto un reclamo dal legale della cliente;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

h) il 14 novembre 2013 la SIM viene cessata per passaggio ad altro operatore.

In base a tali premesse, l'operatore ha chiesto l'archiviazione del procedimento per inammissibilità, improcedibilità ed infondatezza della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha ribadito, in sintesi, di non essere mai stata informata dell'applicazione delle tariffe standard in caso di mancato rinnovo della ricarica nei termini contrattuali; di aver effettuato la ricarica tempestivamente, ed anzi prima della scadenza dei 30 giorni, ed insiste per l'accoglimento delle proprie richieste indennitarie, quantificando l'indennizzo in 280 euro.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

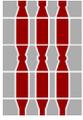
In via preliminare, le richieste *sub IV* (indennizzo per violazione della trasparenza contrattuale) e *sub VI* (spese per passaggio a nuovo operatore) sono inammissibili e pertanto non possono trovare accoglimento.

Sotto il primo profilo, infatti, si rileva che la mancata trasparenza contrattuale non è contemplata dal regolamento indennizzi quale fattispecie autonomamente indennizzabile (conf. Agcom, del. n. 31/16/CIR). Per quanto concerne poi le spese di passaggio a nuovo operatore, le stesse si sostanziano in una richiesta di ristoro di un danno emergente, in ordine alla quale il Corecom non è competente, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

La richiesta di indennizzo per sospensione del servizio non può essere accolta.

L'istante ha formulato una domanda di indennizzo senza specificare esattamente il periodo in cui l'asserita sospensione del servizio si sarebbe verificata. Dalla documentazione versata in atti dall'istante e, segnatamente, dal fax del 13 novembre 2013, emerge che il disservizio si sarebbe verificato a partire dall'8 novembre 2013 e "per diversi giorni"; ebbene, conformemente anche all'orientamento dell'Autorità (tra le altre, Agcom, del. n. 69/11/CIR), la mancata esatta individuazione del periodo in cui si sarebbe prodotto il disservizio non consente di ricostruire la vicenda e, conseguentemente, di procedere, eventualmente, al calcolo dell'indennizzo. Solo per completezza di analisi, inoltre, si rileva che l'operatore ha dimostrato, mediante produzione di dettaglio del traffico, che nel periodo di interesse il servizio veniva regolarmente fruito dall'istante, e ciò sino alla cessazione della SIM, avvenuta incontestatamente il 14 novembre 2013 (in questo senso, si veda, *ex multis*, Agcom, del. n. 3/16/CIR). La domanda pertanto non può essere accolta.

Merita invece accoglimento la richiesta di indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Dalla documentazione versata in atti, nonché dalle dichiarazioni, in punto concordi, dell'istante e dell'operatore, è pacifico che la Sig.ra XXXX ha sottoscritto il modulo per l'attivazione della promozione di cui è questione in data 8 ottobre 2013.

Dal combinato disposto degli articolo 1, comma 1 e 2, comma 2 delle Condizioni generali di contratto, si evince chiaramente che il contratto si è perfezionato a seguito dell'attivazione della Carta SIM, avvenuta con la sottoscrizione del Modulo. Risulta inoltre, dal documento denominato "Piano Tariffario LIB con Tutti", Allegato alla memoria del gestore, che "per costo mensile (...) si intende il costo addebitato *ogni 30 giorni a partire dalla data di attivazione del piano* sul credito telefonico presente sulla SIM".

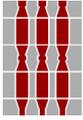
Pertanto, da quanto precede, essendo pacifico che il piano è stato attivato l'8 ottobre 2013, e che la ricarica andava rinnovata entro 30 giorni dall'attivazione, la Sig.ra XXXX, per evitare l'applicazione della tariffazione a consumo, avrebbe dovuto procedere al rinnovo entro il 7 novembre 2013, cosa che puntualmente ha fatto, come riconosciuto anche dall'operatore. Non si vede, pertanto, in che modo la stessa si sia resa inadempiente all'obbligo assunto né il motivo per cui le è stata applicata la tariffazione prevista per le ipotesi di mancato rinnovo del piano prescelto, con conseguente diritto dell'istante: 1) allo storno/rimborso delle somme pagate in eccedenza rispetto alla cifra corrispondente all'offerta sottoscritta, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa; 2) all'indennizzo previsto dall'articolo 8, comma 2 del Regolamento indennizzi, ai sensi del quale "*Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione*". Circa il calcolo dell'indennizzo, tenuto conto del fatto che il profilo tariffario "standard" è stato applicato a decorrere dal 7 novembre 2013 e sino alla cessazione del contratto, avvenuta il 14 novembre 2013, spetta all'istante un indennizzo di 7 euro.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXX, corrente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

- A)** l'operatore Poste Mobile XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- effettuare, in favore della Sig.ra XXXXXX i **rimborsi/storni** come sopra individuati, al netto del costo corrispondente alla promozione traiffaria sottoscritta, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante;
 - **versare** alla Sig.ra XXXXX l'indennizzo di cui all'articolo 8, comma 2 del regolamento indennizzi, pari a 7 (sette) euro.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;

- **versare** alla Sig.ra XXXXX la somma di 150 (centocinquanta) euro a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)