

DELIBERA n° 84 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / Poste Mobile S.p.A.

GU14 \ 121 / 2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOMSICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOMSICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 27 febbraio 2018 al n. prot. 10772;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
- Con l’istanza di definizione, il sig. **XXXXXXXXXX** contesta, all’operatore Poste Mobili S.p.A. , che avendo in data 19\07\2017 chiesto l’attivazione della tariffa riservata ai disabili non vedenti, questa non è stata attivata ,ma gli venivano addebitati costi non previsti. .
- In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:
1. indennizzo per il disservizio subito
 2. indennizzo per mancata risposta scritta al reclamo;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’operatore:**
- Poste Mobile S.p.A.** nella propria memoria difensiva eccepisce:
- Che la richiesta dell’utente di indennizzo per l’asserito disservizio consistito, a suo dire, nella mancata attivazione e nel presunto addebito di costi non previsti, è totalmente infondata. Come già chiarito, il servizio clienti Poste Mobile, a seguito di contestazione da parte dell’utente, ha provveduto ad effettuare i controlli necessari per verificare la correttezza delle procedure seguite per l’attivazione della specifica offerta richiesta. Gli esiti di tali verifiche hanno portato a confermare la legittimità di ogni operazione posta in essere dalla società. Per ciò che riguarda l’attivazione dell’offerta non vedenti essa è stata portata correttamente a conclusione, diversamente da quanto asserito, e trova conferma nell’avvenuto addebito, in data 30\07\2017, dell’importo di € 4,00 sul credito residuo della sim, che rappresenta il costo previsto per l’attivazione dell’Offerta Non Vedenti Poste Mobile. In merito agli addebiti contestati, essi sono legittimi in quanto riferiti sia all’attivazione della nuova offerta, che al rinnovo del piano Creami 1000, attivo precedentemente alla richiesta di adesione all’offerta suddetta. Non prevede il contratto che i clienti possano indicare una data di attivazione della offerta, in questo caso l’utente aveva indicato il 27\07\2017. A sostegno di quanto sopra l’attivazione è subordinata alla verifica della documentazione richiesta attestante le condizioni richieste per l’attivazione. Nulla a titolo di indennizzo, è dovuto

all'utente, in ragione del fatto che a seguito del reclamo del 4 settembre 2017, questo è stato gestito dal servizio clienti di Poste Mobili sia con contatto telefonico, con proposta conciliativa, sia con risposta scritta. In via conciliativa e senza riconoscimento delle pretese dell'utente, Poste Mobile formula la proposta già avanzata in sede conciliativa di corrispondere la somma di € 10,00 a saldo e stralcio di qualsiasi pretesa, da corrispondere a mezzo bonifico. Non sussistono le condizioni per il riconoscimento di alcun rimborso delle spese di procedura in favore dell'utente, in quanto le pretese sono prive di fondamento, avendo, invece la società mostrato di avere avuto un comportamento collaborativo e conciliativo per la definizione.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

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

Preliminarmente la istanza risulta non supportata da documentazione.

Le richieste di cui ai punti 1 e 2 sono generiche, infatti non vengono indicati a quale disservizi si fa riferimento.

Non risulta depositato, in atti, reclamo per la segnalazione di detti disservizi e non sono stati depositati né la copia del contratto, né le fatture riferentesi all'utenza per cui è causa.

In relazione all'attivazione dell'offerta non vedenti il ricorrente non ha depositato il contratto con il quale ne ha chiesto l'attivazione, né le fatture, al fine di verificare quanto lamentato.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti.

DELIBERA

1. di rigettare l'istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Poste Mobile S.p.A.

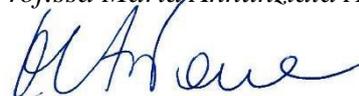
Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

