

DELIBERA DL/030/18/CRL/UD del 16 aprile 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIE RIUNITE

LAZIO/D/10/16/CRL

LAZIO/D/456/16/CRL

LAZIO/D/457/16/CRL

F. A. CIRRI SEPE QUARTA/POSTE MOBILE XXX

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 16 aprile 2018;

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”;

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTE le istanze dell’utente F. A. Cirri Sepe Quarta presentate, rispettivamente in data 11.1.2016 e 13.6.2016;

RILEVATA l’omogeneità delle controversie ai sensi dell’art.10 del Regolamento e dispostane la trattazione congiunta;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Lazio/D/10/16/CRL

L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente procedimento affermando di essere titolare di contratto business relativo a servizi di telefonia mobile con il Gestore Poste Mobile XXX per l’utenza 3272388***.

Al riguardo l'Istante afferma che in data 24.6.2015, non avendo ricevuto per posta ordinaria la fattura emessa il 1.6.2015, inoltrava via email formale reclamo chiedendo la spedizione della fattura ed il motivo del mancato recapito.

Il 5.7.2015 veniva notiziato dell'apertura del reclamo e, l'8.7.2015, riceveva la fattura.

Il 12.8.2015, l'operatore inviava la risposta scritta.

Il 22.10.2015 si svolgeva il tentativo di conciliazione, con esito negativo

Alla luce di quanto esposto l'utente richiedeva l'indennizzo di Euro 100,00 per la ritardata risposta al reclamo, ai sensi dell'art.10 della Carta Servizi dell'operatore,.

Lazio/D/456/16/CRL

L'utente, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente procedimento affermando di aver inoltrato il 3.9.2015, formale reclamo per non aver ricevuto per posta ordinaria la fattura emessa il 1.8.2015, chiedendo pertanto l'invio della fattura e adeguate spiegazioni sul mancato recapito.

La fattura è poi pervenuta il 10.9.2015 .

Tuttavia non aveva ricevuto formale comunicazione di apertura reclamo né risposta al reclamo stesso.

Il 4.4.2016 si svolgeva il tentativo di conciliazione, con esito negativo

Alla luce di quanto esposto l'utente richiedeva l'indennizzo di Euro 100,00 per la ritardata risposta al reclamo, ai sensi dell'art.10 della Carta Servizi dell'operatore.

Lazio/D/457/16/CRL

L'utente, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente procedimento affermando di aver inoltrato il 31.10.2015, formale reclamo per non aver ricevuto per posta ordinaria la fattura emessa il 1.10.2015, chiedendo pertanto l'invio della fattura e adeguate spiegazioni sul mancato recapito.

La fattura era poi pervenuta.

Non aveva ricevuto alcuna risposta.

Alla luce di quanto esposto l'utente richiedeva l'indennizzo di Euro 100,00 per la ritardata risposta al reclamo, ai sensi dell'art.10 della Carta Servizi dell'operatore.

2. La posizione del gestore

Lazio/D/10/16/CRL

Con memoria difensiva il gestore ha precisato che la materia del contendere è stata già fatta oggetto di altri procedimenti, nello specifico delle controversie n. 672/2014 e 540/2015.

Riassumeva come di seguito i termini della vicenda.

Nel corso del 2012 il cliente richiedeva l'invio in formato cartaceo delle fatture relative alle ricariche effettuate.

PosteMobile rispondeva il 4.11.2012 con le istruzioni da seguire per veder eseguita la procedura in deroga per il recapito delle fatture, - che ordinariamente sono disponibili on line -, mediante apposita richiesta al Call Center.

L'utente nel corso del 2013 insisteva nelle sue richieste e perciò gli veniva comunicato (lettere del 7.6.2013 e del 23.1.2014 che, in accoglimento della sua richiesta, gli sarebbero state recapitate le fatture all'indirizzo richiesto e che eventuali ritardi sarebbero stati da imputarsi alla procedura adottata in deroga alla procedura ordinaria.

Ciononostante il cliente inviava sistematicamente e strumentalmente reclami ogni qualvolta il recapito personalizzato non rispondeva alla scadenza da questi arbitrariamente fissata.

Nel caso specifico la fattura emessa il 1.6.2015 veniva recapitata il 8.7.2015 come ammesso dall'istante; tuttavia, pur avendo adempiuto. Il gestore forniva comunque risposta scritta nei termini della Carta Servizi chiarendo nuovamente la causa del ritardo e che la fattura era stata già inviata il 24.6.2015.

Sosteneva l'inammissibilità della domanda, non avendo il reclamo ad oggetto adempimenti contrattuali vincolanti e comunque il rigetto nel merito per aver adempiuto.

Lazio/D/456/16/CRL e 457/16/CRL

Riassunta la vicenda come sopra, nei casi di specie, dove il cliente aveva reclamato per il mancato recapito delle fatture del 1.8.2015 e del 1.10.2015, precisava che la prima era già stata inviata il 14.8.2015 e nuovamente il 4.9.2015 a seguito del reclamo del 3.9.2015.

La fattura del 1.10.2015, già inviata il 21.10.2015 era stata nuovamente inviata il 3.11.2015, a seguito del reclamo dell'utente del 31.10.2015.

Ribadiva le richieste già sostenute come sopra, di inammissibilità dell'istanza e comunque di rigetto nel merito per aver il gestore adempiuto nei termini.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente si osserva che analoga materia del contendere è stata già sottoposta al Corecom dall'istante con le controversie Lazio/D/672/14/CRL e Lazio/D/540/2015/CRL, aventi ad oggetto la inadeguata/mancata risposta ai reclami inoltrati per il mancato recapito di altrettante fatture.

In occasione di tali procedimenti il Corecom si è già univocamente pronunciato, - in conformità con il quadro regolamentare di riferimento ed in piena uniformità con la giurisprudenza dell'Autorità, consolidatasi in punto di mancata risposta al reclamo -, con pronunce di rigetto sulla pretesa mancata adeguatezza della risposta, nonché sull'efficacia dell'accoglimento del reclamo mediante fatto concludente (i.e. recapito della fattura), essendone stato viepiù sanzionato il ritardo con un indennizzo (cfr. Del. DL/160/15/CRL/UD e Det. n.48/16/CRL).

E' evidente che anche in occasione dei presenti tre procedimenti, riuniti per evidenti ragioni di economia procedimentale, la decisione non potrà che essere in linea con le precedenti.

Infatti, tutti e tre i reclami inoltrati al gestore e qui pretesi come non evasi e, in quanto tali suscettibili di indennizzo, sono stati in realtà accolti mediante fatto concludente, ossia con l'invio, entro i termini previsti dalla Carta Servizi per la risposta, della fattura al recapito postale dell'utente, fatto non contestato tra le parti.

Per la precisione: il reclamo del 24.6.2015 è stato riscontrato mediante invio della fattura in

data 8.7.2015; il reclamo del 3.9.2015 è stato riscontrato mediante invio della fattura in data 10.9.2015; il reclamo del 31.10.2015 è stato riscontrato mediante invio della fattura in data 3.11.2015. Detti inadempimenti sono stati eseguiti tutti entro i termini contrattuali per la risposta ai reclami, in accoglimento degli stessi.

La domanda di indennizzo non può perciò essere accolta.

Viepiù, al reclamo del 24.6.2015, il gestore ha anche risposto per iscritto, pur non essendovi obbligato, confermando (“*desideriamo ancora una volta confermarLe ...*”) e ribadendo (“*Le ribadiamo che eventuali ritardi...*”) quanto già esplicitato in occasione delle risposte a precedenti reclami aventi medesimo oggetto e già esaminate da questo Corecom per averle l'istante sottoposte al vaglio di merito in precedenti controversie; la condotta del gestore non costituisce affatto, come ipotizzato dall'istante, ammissione della necessità di risposta scritta -- per la quale è sufficiente il mero rinvio alla disposizione più volte richiamata e invocata dell'art. 8, c. 4, dell'Allegato A alla Delibera 179/03/CSP sulla quale pare superfluo tornare - essendo piuttosto ascrivibile a procedure di *caring* e trasparenza nei confronti della propria clientela.

Quanto all'eccezione formulata in replica dall'utente sulla circostanza che il contenuto del reclamo, oltre alla richiesta della fattura, facesse esplicito riferimento alla necessità di conoscere i motivi del ritardo nel suo invio, non può sottacersi la circostanza, provata e dunque qualificante l'intera vicenda, che l'utente ben conoscesse tali motivi per averli il gestore esplicitati più volte, sin dal 2012, con le risposte ad altrettanti reclami e successivamente, diffusamente argomentati in occasione degli scritti difensivi depositati nei procedimenti contenziosi già incardinati presso il Corecom.

Inoltre, come già si è avuto modo di chiarire nelle adottate decisioni, quanto disposto dal citato art. 8, comma 4 richiede al Corecom un controllo formale sulla rispondenza della risposta ai parametri citati, non prevedendo affatto di effettuare anche un controllo sul merito di quanto affermato dal Gestore nella propria risposta, nel senso che la posizione del gestore può ovviamente non corrispondere all'aspettativa dell'utente, purché la stessa sia sufficientemente e coerentemente motivata.

Pertanto può affermarsi che la reiterazione delle perplessità sollevate sistematicamente dall'utente in ordine a problematica da tempo nota, - il cui prolungato patimento avrebbe ben potuto, ragionevolmente, indurre l'utente a rivolgersi ad altri operatori per ottenere standards qualitativi per sé più soddisfacenti- non integri una condotta di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, ai sensi degli artt. 1175 e 1375 del Codice Civile (cfr. Delibera Agcom n. 57/11/CIR sul punto)

In ragione di quanto motivato le domande dell'istante non possono trovare accoglimento.

4. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, atteso il rigetto integrale dell'istanza di definizione, appare equo disporre la integrale compensazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami di cui ai procedimenti in epigrafe, proposta dal sig F. A. Cirri Sepe Quarta nei confronti di PosteMobile XXX e compensa fra le parti le spese del presente procedimento.
2. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
3. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 16/04/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto