

|  |            |  |
|--|------------|--|
|  | Presidente | Gualtiero Mazzi  |
|  | Componenti | Nerino Chiereghin<br>Fabrizio Comencini<br>Marco Mazzoni Nicoletti<br>Luigi Perissinotto |
|  | Dirigente  | Carla Combi  |

### Deliberazione n. 51 del 20 maggio 2020

**OGGETTO:** Definizione della controversia (GU14/182002/2019) - M.J.C. / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE).

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

|                         | Presente | Assente |
|-------------------------|----------|---------|
| Gualtiero Mazzi         | X        |         |
| Nerino Chiereghin       |          | X       |
| Fabrizio Comencini      | X        |         |
| Marco Mazzoni Nicoletti | X        |         |
| Luigi Perissinotto      | X        |         |

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**Vista** la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di M.J.C. del 01/10/2019 acquisita con protocollo n. 0414857 del 01/10/2019;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente dichiara quanto segue:

"Primo recesso il 15.02.2019 (non gestito) continua il ciclo di fatturazione (ultima fattura n. 1950432394; secondo recesso il 31.05.2019; disalimentata il 03/06/2019.

Poste Mobile SpA adduce la motivazione che il recesso porta un identificativo numerico diverso da quello a loro portale, ma la Sig.ra C.M.J. ha inserito il numero di telefono che compariva nella documentazione cartacea (bollette).

Ritardo di 90 giorni nella gestione del recesso"

L'utente chiede:

- i. sgravio documentazione insoluta;
- ii. ritiro della pratica recupero del credito;
- iii. ristoro delle somme pagate dal 15.03.2019 in poi per tardiva gestione recesso;
- iv. indennizzo per 90 giorni di tardiva gestione recesso;
- v. indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 17.06.2019.

### **2. La posizione dell'operatore**

POSTEMOBILE dichiara quanto segue.

La Sig.ra M.J.C. (nel seguito anche solo "Utente") ha sottoscritto in ufficio postale in data 01/06/2018 un contratto per l'attivazione del servizio di telefonia fissa erogato su rete radiomobile "PosteMobile Casa", con contestuale richiesta del portabilità del numero (All. 1).

In data 20/06/2018 viene effettuata l'installazione del terminale ed attivata l'utenza telefonica con numerazione provvisoria 0439.1908XXX (All.2) - di seguito "Utenza"- e contestualmente viene avviato il processo di portabilità (All.2).

In data 21/06/2018 la richiesta di portabilità viene rifiutata dal precedente gestore per "codice segreto errato". Il Servizio Clienti tenta due volte un contatto con l'Utente, senza successo, per recuperare il codice di migrazione corretto.

In data 12/11/2018 viene inviata comunicazione scritta informativa del mancato completamento della portabilità (All. 3).

Fino ad allora non risultano contatti e segnalazioni dell'Utente al Servizio Clienti di PostePay in merito alla mancata portabilità.

In data 15/02/2019 l'Utente invia un fax chiedendo la disattivazione della linea (All. 4), ma nella richiesta il numero non corrisponde all'Utenza effettivamente attiva, come risultante dai documenti allegati. Vengono perciò effettuati tentativi di contatto senza successo per richiedere di inviare la documentazione corretta. A seguito di ciò, viene inviata una comunicazione scritta all'Utente.

In data 31/05/2019, l'Utente contatta per la prima volta il Servizio Clienti per richiedere informazioni in merito alla disattivazione della linea e, in data 01/06/2019, invia un nuovo fax di disdetta questa volta compilato correttamente. A seguito della ricezione di tutti i dati corretti, in linea con le procedure interne di PostePay ed anche a tutela della propria clientela, l'Utenza viene prontamente disattivata e viene inviata nota scritta di conferma.

## **MOTIVI**

- sulla richiesta i."sgravio documentazione insoluta"

Nelle more del procedimento di definizione PostePay ha riconosciuto spontaneamente all'Utente *pro bono pacis* un importo di 34 Euro, in riferimento alla gestione del reclamo del 16 giugno. Tale importo ha compensato gli insoluti dell'Utente per Euro 23,79 (fattura n. 1950432394), mentre per il restante importo di Euro 10,21 è stato disposto l'invio di assegno vidimato. Dunque, la richiesta *de qua* è superata dai fatti.

- sulla richiesta ii."ritiro della pratica recupero del credito"

Non esiste pratica di recupero del credito né verrà ad esistenza a seguito dell'avvenuto storno di cui al punto precedente.

- sulle richieste iii."ristoro delle somme pagate dal 15.03.2019 in poi per tardiva gestione recesso" e iv." indennizzo per 90 giorni di tardiva gestione recesso"

Le richieste non sono fondate in quanto, come descritto nella parte in fatto, la prima richiesta di cessazione dell'Utenza non era completa e non consentiva la corretta lavorazione della stessa. Non appena l'Utente ha fornito i dati corretti necessari, la lavorazione è stata svolta in modo tempestivo e senza indugio alcuno.

Inoltre, la disciplina di settore non contempla un indennizzo per intempestiva gestione del recesso (che, si ripete, nel caso di specie non vi è comunque stata).

- sulla richiesta v." indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 17.06.2019"

La richiesta in questione non è ricevibile, giacché non risulta che l'Utente abbia rivolto a PostePay un reclamo indennizzabile. Infatti, alla data del 17 giugno 2019 tra le Parti non vi era più alcun rapporto di utenza, posto che quello pregresso era cessato in data anteriore per disdetta e avvenuta chiusura contrattuale.

Pertanto quello del 17 giugno 2019 non poteva essere qualificato come reclamo né essere valutato ai fini della eventuale corresponsione di indennizzi previsti dalla disciplina di settore giacché, si ribadisce, detti indennizzi sono riferiti solo ai rapporti di utenza in corso.

La lettera del 17 giugno 2019 costituisce una semplice lettera di contestazione presentata al di fuori del rapporto di utenza e, pertanto, come tale non può dare diritto ad alcun indennizzo. Ad ogni modo, a tale lettera di contestazione è stato fornito riscontro in data 11/09/2019 e, come si è detto, nella logica della massima attenzione per la clientela, PostePay ha comunque ritenuto di riconoscere all'Utente l'importo di 34,00 Euro, calcolandolo "come se" la detta lettera fosse effettivamente un reclamo (*quod non*) poi trattato in sede conciliativa.

Anche a fronte di ciò la pretesa appare infondata.

- sulle spese di procedura

Da quanto esposto appare evidente che non sussistono nel caso di specie i presupposti per riconoscere all'Utente spese di procedura, alla luce del comportamento delle Parti.

PostePay ritiene di aver avuto una leale disponibilità ad andare incontro all'Utente, facendo tempestivamente quanto nelle proprie possibilità per ottemperare tempestivamente alle richieste dell'Utente quando esse sono state formulate in modo corretto e completo.

Inoltre, ha erogato/stornato un importo a titolo di indennizzo nonostante non fosse a ciò tenuta. L'Utente, invece, è rimasto irrazionalmente fermo sulle proprie posizioni, ha rifiutato le ragionevoli proposte formulate e, infine, ha svolto e continua ad avere pretese obiettivamente ingiustificate.

PostePay chiede il rigetto della domanda dell'Utente con rimborso delle spese per l'espletamento della procedura.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Per quanto riguarda le richieste **sub i)** e **sub ii)** si ritiene che le stesse non possano essere accolte, in quanto Postemobile, come precisato nella propria memoria difensiva, ha riconosciuto un importo di 34 Euro, che ha compensato gli insoluti dell'Utente per Euro 23,79 (fattura n. 1950432394), mentre per il restante importo di Euro 10,21 è stato disposto l'invio di assegno vidimato, circostanze, per altro, non contestate dal ricorrente, di tal che il fatto che non siano presenti insoluti fa venire meno anche il ritiro, qualora vi fosse, di un'eventuale procedura di recupero del credito.

Per quanto riguarda la richiesta **sub iii)** la stessa non può trovare accoglimento in quanto formulata in modo generico e non circostanziato; non risultando, per altro, neanche allegate le fatture di cui si chiede il rimborso.

Per quanto riguarda la richiesta **sub iv)** la stessa non può essere accolta per le seguenti motivazioni: da un lato si evidenzia, infatti, che tale richiesta non sembra riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, né desumibile per analogia da altre fattispecie; dall'altro si rileva che alla luce di un ormai consolidato orientamento dell'Agcom (delibera n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS; n. 171/17/CIR) a fronte dell'indebita fatturazione non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati ma non dovuti, che però nel caso specifico, come già evidenziato al punto sub iii), non sono stati adeguatamente precisati e documentati.

Per quanto riguarda la richiesta **sub v)** la stessa non può essere accolta in quanto la linea, come dichiarato da Postemobile e confermato anche dal ricorrente, è stata cessata in data 03.06.19, di tal che alla data del reclamo - 17 giugno 2019 - tra le parti non vi era più alcun rapporto contrattuale, facendo venire meno, quindi, il diritto all'indennizzo che, come noto, può essere riconosciuto e corrisposto solo e soltanto quando tra le parti sussista un rapporto di utenza che nel caso specifico, come detto, è cessato ad ogni effetto 14 giorni prima del reclamo.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

- 1.** rigetta l'istanza di C.M.J. nei confronti di POSTEMOBILE;
- 2.** ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", 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;
- 3.** è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi