



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 102/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LUBRANO /POSTEMOBILE S.P.A.
(GU14/2335/16)

IL DIRETTORE

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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 “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Lubrano, del 7 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

L'istante, intestatario di tre utenze telefoniche mobili nn. 3387541xxx, 3343486xxx e 3393755xxx ha contestato l'attivazione di servizi non richiesti, la fatturazione ingiustificata nonché la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 27 giugno 2016, su richiesta di Poste Mobile ha sostituito le USIM in uso con delle Super SIM ed ha riscontrato l'attivazione di servizi non richiesti (quali trasferimento di chiamata, collegamento ad internet e rapporti di consegna SMS) e, nonostante diverse richieste di assistenza al servizio clienti, i predetti servizi non venivano disattivati;

b. inoltre, l'istante subiva un addebito per chiamate in "Zona 4" mai effettuate ma semmai ricevute da "Zona 1" che ha comportato un azzeramento del credito telefonico rendendo il servizio telefonico inutilizzabile e, anche in tale occasione, il servizio clienti non ha fornito alcuna assistenza.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per sospensione del servizio telefonico;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nel ripristino del servizio;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

La società Poste Mobile S.p.A., nella propria memoria difensiva ha dichiarato che in data 27 giugno 2016, le SIM sono state sostituite con altrettante nuove "SuperSim NFC PosteMobile", mantenendo ovviamente inalterati i piani tariffari in essere e le opzioni attive liberamente scelte dal Cliente.

A seguito di una segnalazione pervenuta dal cliente il 29 giugno 2016, circa addebiti non richiesti, PosteMobile ha effettuato tutti i necessari approfondimenti, che hanno confermato l'assenza di attivazione di servizi non richiesti sulle SIM del cliente.

Come si evince dai tabulati di traffico, tutti gli importi addebitati al cliente sulle tre SIM, sono relativi a traffico telefonico e/o internet, nazionale ed internazionale (in questo ultimo caso effettuato e/o ricevuto). In particolare, nei tabulati relativi alle SIM n. 3387591xxx e n. 3393755xxx, sono presenti nel periodo dal 4 - 8 luglio 2016, eventi di traffico in entrata ed in uscita da e verso SIM che si trovavano in paesi europei rientranti in Zona 1 e Zona 4, aventi una tariffazione specifica, come descritto nel sito PosteMobile. Inoltre, gli addebiti relativi a "Trasferimento di chiamata da Zona 1 a Italia" e "Trasferimento di chiamata da Zona 4 a Italia", sono relativi all'utilizzo del servizio di trasferimento di chiamata alla segreteria telefonica che, come chiarito anche sul sito PosteMobile, è disponibile su tutte le SIM e può essere disattivato dal cliente in ogni momento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Dunque non si evincono addebiti per servizi non richiesti, e più in generale, non emergono addebiti per servizi diversi e ulteriori rispetto al normale servizio telefonico e di connessione alla rete internet.

Nonostante la mancanza di qualsiasi profilo di responsabilità, a mero titolo di *caring*, sono stati riaccreditati i canoni di accesso WAP addebitati sulla SIM n. 3343486781 per il traffico internet effettuato in data 29 giugno 2016 e 1 luglio 2016 per un totale di euro 5,04 ed i canoni di accesso WAP addebitati sulla SIM n. 3387591502 per il traffico internet effettuato in data 29 giugno 2016, 30 giugno 2016 e 1 luglio 2016 per un totale di euro 7,52.

Infine, a seguito della ricezione del reclamo inviato in data 11 luglio 2016, PosteMobile ha cercato, senza alcun esito positivo, di contattare l'istante al fine di comprendere le ragioni della segnalazione e di poterlo assistere con modalità più proficue ed efficienti. A ogni buon conto, in data 28 ottobre 2016 PosteMobile ha erogato un indennizzo per ritardata risposta scritta al suddetto reclamo pari ad euro 39,60, ripartito su ciascuna delle due SIM attive, inviando opportuno riscontro all'istante. L'importo è stato determinato sulla base dei parametri contenuti nella Carta dei Servizi di PosteMobile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente per le seguenti motivazioni.

Con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti *i)* e *ii)*, le stesse possono essere valutate congiuntamente attenendo entrambe alla sospensione lamentata dall'istante e non possono essere accolte per i motivi che seguono. L'istante lamenta la sospensione del servizio telefonico per mancanza di credito residuo dovuto ad addebiti ingiustificati da parte dell'operatore. La sospensione invocata dall'istante è una conseguenza dell'erosione del credito presente sulle SIM che poteva essere evitata mediante una tempestiva ricarica da parte dell'istante, che avrebbe potuto contestare successivamente la legittimità degli addebiti, con la conseguenza che alcun indennizzo per sospensione del servizio telefonico e ritardo nel ripristino del servizio potrà essere addebitata all'operatore.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii)*, la stessa non può essere accolta in quanto dalla documentazione acquisita non emergono gli estremi per la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto il trasferimento di chiamata oppure i rapporti di consegna degli SMS possono essere disattivati a iniziativa del cliente. In ogni caso, si ritiene corretto che PosteMobile rimborsi all'utente gli importi contestati relativi alle chiamate ricevute o effettuate in Zona 4, in quanto a fronte della contestazione sollevata dall'istante in merito all'illegittimità dei predetti addebiti Poste non ha fornito la prova della loro legittimità limitandosi a fornire il dettaglio del traffico con le diciture "zona 1" e "zona 4" che non consentono di ritenere legittimi i predetti addebiti. Tanto premesso, tenuto conto dei tabulati depositati dall'operatore, si ritiene che Poste debba restituire all'istante la somma pari ad euro 39,08.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv), la stessa non può essere accolta in quanto la società PosteMobile ha già provveduto a riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi della propria Carta servizi ancor prima dell'udienza di conciliazione e, pertanto, ai sensi dell'articolo 2, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* le relative disposizioni non possono trovare applicazione nel caso di specie. Infine, si ritiene equo liquidare ai sensi dell'articolo 19, comma 2 del regolamento la somma pari ad euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Lubrano nei confronti della società Poste Mobile S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Poste Mobile S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, oltre la somma pari ad euro 100,00 (cento/00), a titolo di spese di procedura, l'importo pari ad euro 39,08, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Poste Mobile S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

5. 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 11/09/2017

IL DIRETTORE

Mario Staderini