

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/180964/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Capuni - PostePay SpA (PosteMobile)

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Capuni, del 28/09/2019 acquisita con protocollo N. 0411218 del 28/09/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante, titolare di una utenza fissa 0854212xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. a seguito della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte del precedente operatore, in data 16/10/2018 stipulava contratto con l’operatore PostePay S.p.A. (d’ora in poi, PostePay) chiedendo la migrazione del numero; b. il passaggio si è perfezionato in data 10/11/2018; tuttavia, da quel momento è iniziata la doppia fatturazione da parte dell’operatore Vodafone, contestata con fax del 14/03/2019; c. dal mese di novembre 2018 fino a giugno 2019 l’istante lamenta di aver subito una serie di interruzioni del servizio della durata di 15 giorni ciascuno, risolti ogni volta con l’intervento dei tecnici (rispettivamente, in data 21/11/2018-07/12/2018-07/05/2019-31/05/2019-04/06/2019); d. per tali disservizi in data 10/07/2019, a mezzo fax, ha inviato un reclamo a Postemobile chiedendo la restituzione degli importi versati; e. dal 04/08/2019 ha lamentato l’interruzione della linea internet e il fatto di poter effettuare solo chiamate in uscita senza possibilità di riceverle; f. in data 10/08/2019 ha presentato istanza GU5 nei confronti di PostePay e la riattivazione dei servizi è avvenuta il 14/08/2019. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il rimborso delle fatture saldate pari a euro 226,50 (euro 45,30X5); ii. indennizzo per interruzione dei servizi; iii. indennizzo per il malfunzionamento dei servizi; iv. indennizzo per errata fatturazione; v. indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L’operatore PostePay, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato che la cliente ha sottoscritto contratto in data 16/10/2018 per l’offerta di telefonia vocale PostePAY Casa con portabilità del numero 0854212xxx. In data 22/11/2018 viene installato il terminale telefonico e attivato il servizio con numerazione provvisoria, mentre la portabilità viene completata in data 05/12/2018. Nel seguito, l’utente contatta l’operatore, segnalando ripetuti disservizi (rispettivamente, in data 17/12/2018, 03/05/2019, 26/05/2019); tutte le segnalazioni sono state riscontrate con intervento del tecnico. In data 10/07/2019 l’utente ha inviato una missiva nella quale ha richiesto il rimborso delle fatture. L’operatore ha quindi riconosciuto lo storno del canone per 24 giorni di disservizio (dal 03/05/2019 allo 07/05/2019 e dal 26/05/2019 al 13/06/2019) per un totale di euro 14,04 + IVA. Sulla base di tali circostanze l’operatore, pur dichiarandosi disposto a riconoscere una somma per mero spirito conciliativo, ha ribadito la diligenza della propria condotta e ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, in quanto dagli atti risulta incontestato che l'utente abbia usufruito del servizio oggetto del rapporto contrattuale, ancorché abbia riscontrato alcuni disservizi consistenti in episodi di malfunzionamento durante l'erogazione dello stesso. Tuttavia, il periodo di fatturazione è stato già oggetto di storno parziale da parte dell'operatore, storno avvenuto in maniera tempestiva e riguardante i giorni effettivi oggetto di disservizio. Pertanto, alcuna richiesta di ulteriore storno o rimborso risulta accoglibile, attesa la condotta diligente dell'operatore nel riconoscere lo storno per i giorni nei quali si è concretamente manifestato il malfunzionamento. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita accoglimento, in quanto, sebbene non risultino depositati agli atti reclami antecedenti, l'operatore ha confermato che l'istante ha riscontrato un disservizio per malfunzionamento, risolto soltanto a seguito dell'intervento del tecnico. Per l'effetto, l'operatore è tenuto al pagamento dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, pari a euro 3,00 per 24 giorni di disservizio (dal 03/05/2019 allo 07/05/2019 e dal 26/05/2019 al 13/06/2019), per un totale di euro 72,00. La richiesta di riconoscimento degli indennizzi relativa al malfunzionamento risalente all'ottobre 2019 non risulta invece accoglibile, in quanto successiva alla proposizione della istanza di definizione e, nel merito, l'utente non prodotto, agli atti, prova di reclami circostanziati. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta, in quanto già oggetto dell'indennizzo di cui al punto precedente e, pertanto, il suo riconoscimento comporterebbe una duplicazione in termini indennitari a fronte dell'univocità del disservizio lamentato. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento, atteso che non rientra fra le ipotesi tassativamente previste dal Regolamento indennizzi. Infine, la richiesta di cui al punto sub v. può essere accolta, in quanto l'operatore non ha prodotto, agli atti, alcuna documentazione contenente una risposta esaustiva alla richiesta del 10/07/2019, con la quale l'istante segnalava il malfunzionamento del servizio e chiedeva lo storno della relativa fatturazione; pertanto, sebbene l'operatore abbia disposto uno storno parziale, l'istante nel corso del periodo oggetto di contestazione non è stato messo nelle condizioni di comprendere le ragioni sottese ai disservizi ripetutamente segnalati e, altresì, oggetto di procedura di urgenza innanzi al CORECOM territorialmente competente. Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto al pagamento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, calcolato nella misura massima di euro 300,00.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/09/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 72,00 (settantadue/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio); ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami. 3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia 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.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini