



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 76/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA KOWALSKA / POSTE MOBILE S.P.A. (GU14/671/18)

II 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. 405/17/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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza della sig.ra Kowalska, del 26 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

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

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica fissa n. 3807190XXX, ha lamentato nei confronti di Poste Mobile S.p.A. (di seguito anche “PosteMobile”) l’addebito



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

ingiustificato dei costi relativi a SMS e la mancata risposta ai reclami. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 30 ottobre 2016, l'istante riscontrava la decurtazione del credito sulla propria utenza prepagata, in quanto per ogni SMS venivano addebitati i costi di tre messaggi;
- b. l'istante ha inviato un reclamo in data 31 ottobre 2016 volto a conseguire il riaccredito degli importi addebitati ingiustamente senza ricevere alcun riscontro;
- c. in precedenza, l'istante aveva inviato un altro reclamo in data 13 maggio 2016 in quanto dal mese di maggio 2016 fino al mese di luglio 2017 aveva ricevuto continui messaggi non richiesti recanti la dicitura "dal canale 50", ma anche in quest'occasione non aveva ricevuto alcuna risposta.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

La società PosteMobile, negli scritti difensivi, ha dichiarato che, in data 31 ottobre 2016 la cliente ha inviato un fax di reclamo per chiedere una verifica in merito all'addebito per ogni SMS del costo di tre messaggi. Il reclamo viene preso in carico dal reparto tecnico che, al fine di verificare l'effettiva sussistenza di anomalie di natura tecnico-operativa, fornisce indicazione di contattare la cliente in modo da accertare se gli SMS in questione avessero superato i 160 caratteri (limite per ciascun SMS), in considerazione dei caratteri anche speciali usati dalla cliente. Il servizio clienti Poste Mobile ha tentato più volte un contatto con l'istante (tre volte tra il 9 e l'11 novembre 2016), ma sempre con esito negativo, pertanto in data 11 novembre 2016 è stato inviato all'istante un SMS con invito a richiamare il servizio clienti per verificare l'anomalia lamentata. L'istante non ha però proceduto a tale ricontatto.

All'interno del formulario, l'istante contesta, altresì, la mancata risposta al fax di reclamo inviato in data 31 maggio 2016, in cui lamenta la ricezione di presunti messaggi non richiesti recanti la dicitura "dal canale (50)". A seguito della ricezione del reclamo, il servizio clienti ha più volte tentato un contatto per verificare la problematica ma, non ricevendo alcun riscontro, ha proceduto in data 3 giugno 2016 all'invio di un SMS con invito a ricontattare il servizio clienti.

PosteMobile ha riconosciuto di non aver dato specifico riscontro scritto a nessuno dei due reclami presentati dall'istante benché, nei fatti, si sia attivata per verificare la problematica lamentata e si sia resa immediatamente disponibile nei confronti della cliente. Di conseguenza, PosteMobile ha dichiarato la propria disponibilità a riconoscere l'indennizzo previsto da Carta Servizi per il ritardo nella risposta al reclamo. In particolare, considerate le date in cui risultano pervenuti i due reclami (31 maggio 2016 e 30 ottobre 2016), l'indennizzo da riconoscere coincide con l'indennizzo massimo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

previsto dalla Carta servizi per ciascun reclamo. Tale indennizzo massimo è pari a 58,00 euro per ciascun reclamo, per un totale dovuto di 116,00 euro.

PosteMobile ha dichiarato di essere disposta a riconoscere spontaneamente tale indennizzo, ribadendo la proposta formulata in sede conciliativa (che in realtà era ben superiore perché comprensiva di un importo a titolo di *caring*) e ingiustificatamente rifiutata dall'istante.

Quanto alle spese della presente procedura, PosteMobile ritiene che, nel caso di specie, non sussistono i presupposti per riconoscere all'istante alcun contributo, neanche in via equitativa, tenuto conto del comportamento delle parti nel tentativo di conciliazione.

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

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i. volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, la stessa non può trovare accoglimento in quanto con riferimento a entrambe le doglianze oggetto di contestazione non si è presenza di attivazione di un servizio non richiesto. Con riferimento alla prima doglianza del mese di maggio 2016, l'istante lamenta genericamente la ricezione di continui messaggi mai richiesti di cui non vi è alcuna prova agli atti che non hanno determinato alcun costo. Con riferimento alla doglianza del 31 ottobre 2016, nella quale l'istante lamenta di aver subito addebiti ingiustificati per l'invio di SMS, anche in questo caso, ferma restando la genericità della contestazione, non si è presenza di attivazione di servizi non richiesti ma si tratta di addebiti di importi superiori a quelli previsti dal contratto. Dalla documentazione depositata non vi alcun *print screen* dei messaggi che avrebbe consentito di verificare il numero di caratteri utilizzati.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo di cui al punto ii. la stessa deve trovare accoglimento in quanto, come dichiarato anche dalla stessa PosteMobile, non vi è alcun riscontro scritto ai due reclami. L'operatore, ai sensi dell'articolo 2, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* avrebbe dovuto già aver corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, oppure, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale dovrebbe risultare l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.

Nel caso di specie, pertanto, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, in tema di mancata risposta ai reclami. Occorre tenere in considerazione il comportamento delle parti nel rispetto di quanto previsto anche dalla delibera n. 276/13/CONS con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità. La società PosteMobile, dopo aver ricevuto i reclami ha effettuato le verifiche e ha cercato di contattare l'utente per ulteriori accertamenti senza esito positivo. Inoltre, nel corso della conciliazione e nella memoria difensiva ha formulato una proposta economica non accettata dall'istante. Con riferimento al comportamento dell'istante, va considerato che sebbene i fatti contestati siano accaduti nei mesi di maggio 2016 e ottobre 2016, l'istanza di conciliazione è stata depositata in data 28 agosto 2017, dopo un rilevante intervallo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

temporale. Tanto premesso, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo di cui al citato articolo 11, comma 2 in forma unitaria nella misura del tetto massimo, pari a euro 300,00 (trecento).

Con riferimento alla richiesta volta alla liquidazione delle spese di procedura, si ritiene che, in considerazione del comportamento delle parti, le stesse possano essere compensate.

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza della sig.ra Kowalska nei confronti della società Poste Mobile S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

1. La società Poste Mobile S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'importo pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

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

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

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 27 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini