

Oggetto: definizione della controversia M. Lxxx / Postpay SpA (Rif. Lazio/D/283/2018);

IL DIRETTORE

VISTO	lo Statuto, approvato co legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1, e successive modifiche e, in particolare l'art. 24;
VISTA	la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 ("Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale") e successive modifiche;
VISTO	il "Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale", approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;
VISTA	la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) e in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);
VISTA	la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 ("Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107");
VISTO	il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto Dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";
VISTO	il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della Struttura Amministrativa di supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/22, l'incarico è di responsabile della struttura amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;
VISTA	la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);
VISTA	la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);
VISTA	la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori), di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;
VISTA	la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (<i>Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione</i>),, istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Corecom;
VISTO	il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019, con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le Comunicazioni della Regione Lazio (Corecom Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente M. Lxxx di cui al prot. D1404 del 12/03/2018;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 14/02/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'Utente

L'utente lamenta di aver effettuato la richiesta per portare la propria SIM, attraverso il sito di Poste Italiane (23.4.2017).

Ne è seguito un percorso tortuoso, riepilogato cronologicamente, con documento separato che si è concluso con un nulla di fatto.

Nessuno lo avrebbe contattato da parte di Poste Italiane. Non essendo più interessato al passaggio, domanda gli indennizzi del caso.

Nel dettaglio:

- €. 150,00 per mancata attivazione
- €. 200,00 per ritardata fornitura
- €. 200,00 per mancata portabilità
- €. 200, per il tempo perso al telefono per i reclami
- €. 15,00 per spese di consegna al corriere.

2. Posizione dell'operatore

Il gestore non nega i propri ritardi. Tuttavia, precisa che le date non sono quelle riferite dall'utente. In particolare, evidenzia che la data di acquisto della SIM non è il 23.4.17, bensì l'8.5.17.

Contesta, poi, la ricostruzione e il calcolo degli indennizzi domandati.

Fa presente, che "la mancata attivazione €. 150,00" e "il ritardo nella fornitura del servizio" €. 200,00, costituiscono una duplicazione. Il disservizio è, infatti, il medesimo.

Contesta, poi, la richiesta di indennizzo, per asserita ritardata portabilità, poiché il cliente, in data 26.6.2017, ha comunicato di aver rinunciato al contratto, ancor prima dell'attivazione della SIM.

Contesta, inoltre, l'indennizzo per le ore perse al telefono per i reclami, ritenendo che le tempistiche della risposta ai reclami sono state rispettate, ma l'utente, una volta contattato, aveva confermato di non aver più interesse. La memoria di replica del gestore è stata inviata fuori orario, alle ore 18,33 del 2.5.17. Il limite massimo era quello delle ore 14 del 2.5.17. Per questo motivo le memorie di replica devono essere espunte dalla procedura con il suo allegato

3. Motivazione della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Dalla lettura degli atti, emerge, che parte istante ha sottoscritto a mezzo web un contratto in data 23.4.17.

Poste mobile pur sostenendo, che lo stesso fosse stato invece sottoscritto in data 8 maggio, non ha depositato alcun documento che provasse tale data.

Ha altresì, nella sua memoria, non contestato i vari passaggi effettuati dall'utente e cristallizzati nel fax del 19.6.17.

Lo stesso operatore non ha provato - non basta un semplice rigo sulla memoria per certificare la fine dell'interessamento all'attivazione di una sim - di avere inviato lettera o sms, per certificare il ripensamento del cliente.

Parte istante ha invece provato, vista la mancata opposizione sui punti, di aver contattato il call center più volte, contestando la mancata ricezione della sim.

La parzialità dell'accoglimento si raffigura solo nella domanda circa la mancata portabilità della numerazione dal gestore Tim.

Non rientra nelle procedure di portabilità (MNP) quanto affermato dal gestore, perché la richiesta di portabilità doveva essere effettuata con contestuale attivazione della sim.

Non rispecchia la procedura di portabilità quanto sostenuto nei motivi al punto 1 della memoria del gestore, laddove lo stesso afferma, che la portabilità della numerazione è stata rifiutata perché l'utente stesso l'aveva già portata da altro operatore. In tali casi, l'operatore è tenuto ad indicare le date di richiesta, la data di rifiuto e il nome del nuovo operatore presso cui la numerazione sarebbe stata portata.

Nel nostro caso, queste indicazioni sono state omesse.

Si ritiene che, avendo sottoscritto un contratto per la portabilità, la stessa avrebbe dovuto essere chiesta al gestore di origine immediatamente. Ciò non è avvenuto. Per cui, la richiesta di mancata portabilità va accolta, per la somma di €. 200.

Non accoglibile, vista la carenza di allegazione, il rimborso di €. 15,00, in quanto manca la ricevuta della consegna al corriere della somma.

Non accoglibili sono anche le richieste per mancata attivazione ritardo fornitura, in quanto duplicazione della mancata portabilità.

Non accoglibile la richiesta di indennizzo per le ore perse per reclami, in quanto per il reclamo non erano trascorsi 45 gg dall'invio al deposito dell'istanza UG e per consolidata giurisprudenza, in tali casi non sarebbe prevista la mancata risposta al reclamo.

Per le ore perse, invece, si ritiene che tale richiesta possa qualificarsi quale richiesta di risarcimento, non previsto nella presente procedura (solo indennizzi).

Visto il tenore della istanza le spese di procedura possono essere calcolate nella somma di €. 50,00

DETERMINA

per i motivi sopra espressi, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determina:

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente M. Lxxx nei confronti della società Postpay S.p.A. stabilendo:
 - a) che le spese di procedura, pari a € 50/00 sono a carico della società Postpay S.p.A.;
 - b) che la società Postpay S.p.A. è tenuta al pagamento di un indennizzo di € 200 per la mancata portabilità;
- 2) che il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 259/2003;
- 3) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Corecom Lazio.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to