



Determinazione dirigenziale n. 1 del 27 gennaio 2015

Oggetto: definizione della controversia XXX/ BIP MOBILE XXX

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *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, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 21.11.13, con cui il Sig. XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con BIP MOBILE XXX (di seguito, Bip Mobile), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 21.11.13 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO di ritenersi esaurita la fase istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, con riferimento all'utenza di telefonia mobile n. 3735321605 rappresenta quanto segue:

- a) che in data 29 giugno 2013 acquistava presso lo store on line di Bip Mobile una SIM Megabip richiedendo l'opzione Megabip Internet e che la predetta SIM conteneva un credito di € 5;
- b) che verso metà luglio, nel momento in cui tentava per la prima volta la navigazione Internet, si accorgeva che l'opzione Megabip Internet non risultava attivabile;
- c) che, dopo aver segnalato il disservizio, appurava autonomamente sulla pagina facebook che l'opzione Megabip Internet non era più attivabile sulle SIM Voce ma solo sulle SIM Dati;
- d) che in data 29 luglio 2013, a fronte dei mancati chiarimenti da parte di Bip Mobile, richiedeva la migrazione verso l'operatore CoopVoce con contestuale richiesta di trasferimento del credito residuo;
- e) che il credito residuo corrispondeva a € 3 in quanto la carta dei servizi del gestore telefonico Bip Mobile prevedeva un costo di € 2 per la migrazione del numero;
- f) che in data 1 agosto 2013 appurava la decurtazione di € 2 quale costo di trasferimento del credito, la disattivazione della SIM e dell'area personale sul sito Bip Mobile ma contestualmente verificava che il processo di migrazione verso il gestore CoopVoce non andava a buon fine;

- g) che in data 8 agosto 2013 trasmetteva ad entrambi gli operatori, donating e recipient, una comunicazione segnalando il disservizio, a seguito della quale in data 9 agosto 2013 il Servizio clienti Bip Mobile comunicava il fatto che si era verificato un problema di rete nello scambio di dati e che l'utenza sarebbe stata riattivata il giorno successivo per poter risottomettere la richiesta di portabilità;
- h) che pertanto veniva inoltrata una nuova richiesta di portabilità e che in data 13 agosto 2013 il processo di migrazione si concludeva positivamente;
- i) che, trascorso qualche giorno, appurava che per ben due volte Bip Mobile aveva applicato il costo di € 2 previsto per la portabilità del numero, in occasione del primo tentativo non andato a buon fine e del secondo;
- j) che il credito residuo trasferito da Bip Mobile a CoopVoce era pari a € 1 anziché € 3;
- k) che in data 16 agosto 2013 veniva inviato reclamo per incompleto trasferimento del credito residuo ad entrambi i gestori e contestuale richiesta di indennizzo per la ritardata portabilità;
- l) che in data 19 agosto 2013 CoopVoce comunicava a parte istante che sarebbe stato accreditato un bonus di traffico per un importo di € 20 quale indennizzo, per parte sua, nel ritardo della portabilità;
- m) che nulla di contro veniva risposto da parte di Bip Mobile.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. completo trasferimento del credito residuo;
2. indennizzo ai sensi dell'art. 21 della Carta dei Servizi di Bip Mobile.

Nulla è stato rappresentato dall'operatore, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento.

Si rileva infatti con riferimento alla domanda di cui al punto 1), che la richiesta di "completo trasferimento del credito residuo" non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/CONS, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi

nei casi previsti dal contratto nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

B) Nel merito.

La domanda dell'istante *sub* punto 2) risulta fondata nei limiti e per i motivi che seguono.

Ora parte istante richiede genericamente un indennizzo rimandando all'art. 21 della Carta dei Servizi di Bip Mobile, che prevede, schematizzate in una tabella, quattro fattispecie indennizzabili, in particolare il ritardo nell'attivazione del servizio base, la sospensione o cessazione del servizio, l'irregolare funzionamento dei servizi base e la gestione risposta ai reclami.

- *Ritardo nell'attivazione del servizio base*: non è ravvisabile questa fattispecie nel caso de quo in quanto l'art. 1 della legge 40/2007 (cosiddetto decreto Bersani) fissa il termine massimo di 30 giorni per la conclusione del processo di migrazione fra compagnie telefoniche. Considerando che l'istante afferma aver richiesto la portabilità del numero verso CoopVoce in data 29 luglio 2013 e che il processo terminava in data 13 agosto 2013, si contano 15 giorni e quindi ancora nei termini stabiliti dalla legge. Tale domanda va pertanto rigettata.
- *Sospensione o cessazione del servizio*: l'istante afferma che in data 1 agosto 2013 la propria SIM Bip Mobile non era più attiva ma che soltanto in data giustappunto 13 agosto 2013 si concludeva il processo di migrazione verso altro operatore. La quantificazione dell'indennizzo va effettuata, così come richiesto dall'istante, sulla base della Carta dei Servizi di Bip Mobile. Dal 1 agosto 2013 (data del primo manifestarsi del disservizio) al 13 agosto 2013 (data in cui, come comunicato dall'utente, si è conclusa la migrazione verso altro operatore) si contano 12 giorni. L'indennizzo da prendere a riferimento per ogni giorno di interruzione del servizio è, secondo la succitata Carta dei Servizi, pari a euro 1,00 per ogni giorno d'interruzione. Pertanto l'indennizzo da riconoscersi all'istante è pari a € 12.
- *Irregolare funzionamento dei servizi base*: non viene ravvisata questa fattispecie dall'organo scrivente né lamentata dall'istante.
- *Gestione risposta ai reclami*: l'affermazione di parte istante di aver trasmesso mail per segnalare disservizi non è sufficiente a superare il dato oggettivo della mancata allegazione, quale prova idonea a supportare la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Il reclamo, così come definito dall'art. 1 lettera d) dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP, per essere considerato tale deve possedere determinati requisiti e la mancata allegazione impedisce allo scrivente la verifica se le mail inviate all'operatore possano essere qualificate come reclamo. In questo senso delibere Agcom 22/11/CIR, 48/11/CIR, 76/11/CIR.

Inoltre, posto che la Carta dei servizi di Bip Mobile, alla voce "Reclami", prevede che "[...] l'esito del reclamo sarà comunicato al cliente al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui è pervenuto", in conformità a quanto stabilito dall'art. 8, comma 4, della delibera Agcom 179/03/CSP, stante la tempistica sopra illustrata e rilevato che la migrazione verso altro operatore è avvenuta entro il predetto termine dei 45

giorni, non è possibile rinvenire nel caso oggetto di odierno contenzioso la fattispecie in epigrafe e come tale la relativa domanda va rigettata.

B.1 Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, tenuto conto che non essendosi tenute udienze, l'istante non ha dovuto sopportare costi di trasferta, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor XXX, residente in XXX, nei confronti di Bip Mobile s.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

1) **corrispondere** all'istante la somma complessiva di € 12,00 quale indennizzo per la sospensione del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo

Rigetta le domande *sub* 1) per i motivi sopra specificati.

Compensa integralmente le spese.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis