

# Consiglio Regionale del Molise [DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE] CO.RE.COM.-Molise Campobasso, 2012/18

oggetto: Definizione GU14 prot. 2860/18 del 12/03/2018 Poste Mobile S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Trasparenza contrattuale Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile – utenza privata. Utenza interessata

	L'Istruttore
Resp	onsabile dell'istruttoria
	Luigi Ciambriello
4	1900

Il Direttore del Servizio Angela Aufiero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note
		7			

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria (Nome e Cognome) Il Direttore del Servizio (Nome e Cognome)

# IL DIRETTORE DEL SERVIZIO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AGCOM e dal Co.Re.Com. Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

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;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni;

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

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;

VISTI gli atti del procedimento, il modello Definizione GU14 prot. 2860 del 12/03/2018 controversia Poste Mobile s.p.a.

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile dell'istruttoria che si condivide integralmente e che forma parte integrante del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

#### **DETERMINA**

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato che si condivide integralmente, che costituisce parte sostanziale del presente atto:

di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione GU14 prot. 2860/18 del 12/03/2018 Poste Mobile S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Trasparenza contrattuale Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile – utenza privata. Utenza interessata la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- 1) € 36,00 (trentasei/00) per indennizzo ex art.11 co.1 All. A delibera 73/11/CONS.
- 2) Compensare tra le parti, le spese di procedura.
- -di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

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

Ai sensi dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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.

La presente determina formata da n. 2 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ( www. agcom.it).

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

	OGGETTO:
n.	
1	Documento Istruttorio dr. Luigi Ciambriello

Il Direttore del Servizio Avv. Angela Aufiero



# Consiglio Regionale del Molise

#### **DOCUMENTO ISTRUTTORIO:**

Oggetto: Definizione

GU14 prot. 2860/18 del 12/03/2018

Poste Mobile S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Trasparenza contrattuale

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia mobile – utenza privata.

Utenza interessata

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.º 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.º 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.º 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)".

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 Assemblee 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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.º 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

VISTA la delibera n.º 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

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:

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 2860/18 del 12/03/2018, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria depositata agli atti.

CONSIDERATO che in data 02/10/2018 ha avuto luogo l'udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti e non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG prot. n.13054 del 04/12/2017 non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione n.140/18 del 16/02/2018.



#### Posizione del ricorrente.

Il ricorrente, titolare di utenza di telefonia mobile, privata, dichiara nella nota allegata al formulario GU14 che:

- "In data 10/09/2013 ha acquistato un telefonino Samsung Galaxy S4 da poste Mobile al costo di euro 704,00.
- In data 02/09/2017 ha effettuato richiesta di migrazione ad altro gestore diverso da Poste Mobile;
- Da questa data (02/09/2017) telefonino inutilizzabile, risulta bloccato, non funziona con nessuna SIM compresa Poste Mobile dicitura sul display all'accensione: 'NO RETE solo chiamate di emergenza. Il servizio di assistenza Samsung conferma che il telefonino è bloccato, le SIM non interagiscono con l'IMEI del telefonino la relativa SIM risulta funzionante su tutti gli altri telefonini confermato anche dal nuovo gestore Vodafone.
- Seguono vari tentativi di corrispondenza, telefonate etc. onde ottenere informazioni e lo sblocco del telefonino ... nessuna comunicazione o risposta è pervenuta.
- Di aver provveduto a saldare le ultime rate con versamenti su bollettini postali.
- Di aver inviato numerose mail senza risposta alcuna o riscontro eventuale, ma solo risposte evasive a mezzo telefono da parte dell'operatore.
- In data 06/02/2018 migrazione da Poste Mobile a Vodafone, il telefonino è inutilizzabile, bloccato nessun servizio per Poste Mobile nonché per tutte le altre SIM.
- Richiesta in data 06/02/2018 l'immediato shlocco del telefonino.
- In data 07/09/2017 acquisto telefonino nuovo Samsung Galaxy S7."

### Il ricorrente chiede, a mezzo formulario GU14:

- 1. Sblocco immediato dell'apparecchio cellulare acquistato da Poste Mobile con codice IMEI357306/05/617073/6.
- 2. Indennizzo previsto per tutto il periodo di sospensione del servizio (10/09/13 al 02/09/17) fino alla data di migrazione verso altro operatore;
- 3. Indennizzo per mancata risposta ai numerosi reclami;
- 4. Rimborso spese di giudizio.

# Posizione dell'operatore.

Poste Mobile, con memoria inviata via PEC del 18/04/2018 acquisita agli atti con prot. n.4226 del 19/04/2018, eccepisce in via preliminare, l'incompetenza del Co.Re.Com. a giudicare l'odierna vicenda giacchè la stessa riguarda il mancato funzionamento di un terminale acquistato a rate, materia che non rientra nell'ambito di applicazione di cui all'art, 2 comma 1 della delibera 173/07/CONS, trattandosi di una controversia di natura commerciale. Nel merito l'operatore cita l'art.4.4 delle Condizioni generali di vendita rateale di terminali il quale in caso di ritardato o mancato pagamento riserva il diritto di inibire l'utilizzo del terminale radiomobile e a tal riguardo afferma di non aver attivato le azioni di inibizione del terminale, assunto confermato dal fatto che i dipartimenti tecnici, a seguito di numerose verifiche, non hanno mai riscontrato l'esistenza di blocchi di sistema.

L'operatore conclude che il blocco del terminale non rientra nell'ambito della delibera AGCOM n.73/11/CONS perché l'erogazione del servizio telefonico dipende dalla SIM, non dal corretto funzionamento del cellulare in cui essa è inserita.

# Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società Poste Mobile hanno aderito al tentativo di conciliazione.



IN TEMA DI RITO deve dichiararsi la parziale ammissibilità della domanda del ricorrente; per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulario GU14 in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta, in riferimento a quanto previsto dall'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS, rispetto al ricorso su formulario UG di contenuto difforme relativamente al punto 4) "Rimborso spese di giudizio" punto di cui si tratterà in seguito.

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata.

1. Sblocco immediato dell'apparecchio cellulare acquistato da Poste Mobile con codice IMEI357306/05/617073/6.

La richiesta formulata non è ricomprese nelle competenze, contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti-; infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che "l'Autorità ... può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" e al successivo comma 5 recita: "resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"; pertanto le predette richieste del ricorrente presentando un profilo di condanna dell'operatore ad un "facere", il che esula dalle competenze dell'Autorità adita.

2. Indennizzo previsto per tutto il periodo di sospensione del servizio (10/09/13 al 02/09/17) fino alla data di migrazione verso altro operatore;

Si ritiene di non poter accogliere la richiesta di indennizzo in quanto tale richiesta esula dalle competenze del Co.Re.Com. e quindi non applicabile la delibera73/11/CONS in quanto trattasi di un rapporto di natura commerciale nell'ottica di un mancato funzionamento dovuto all'apparecchio telefonico e ciò viene dichiarato dallo stesso utente nel momento in cui descrive le proprie memorie. Il ricorrente, infatti afferma: "telefonino inutilizzabile, risulta bloccato, non funziona con nessuna SIM compresa Poste Mobile – dicitura sul display all'accensione: "NO RETE – solo chiamate di emergenza". Il servizio di assistenza Samsung conferma che il telefonino è bloccato, le SIM non interagiscono con l'IMEI del telefonino - la relativa SIM risulta funzionante su tutti gli altri telefonini – confermato anche dal nuovo gestore Vodafone." Il fatto che: a) il telefonino dal 2/9/17 non funzionasse con nessuna SIM (quindi né di Poste Mobile né di altri operatori); b) la SIM poi fosse funzionante su tutti gli altri telefonini sono dichiarazioni inequivocabili dalle quali deriva la conclusione che si tratti di un mancato funzionamento del telefonino: tale problema è oggetto di eventuale controversia di natura civile/commerciale che esula dalle competenze del Co.Re.Com. Pertanto si ritiene inammissibile la richiesta.

3. Indennizzo per mancata risposta ai numerosi reclami;

Il ricorrente dimostra di aver prodotto formale reclamo, teso allo sblocco del telefonino, con nota mail del 27/11/2017 (allegata alle proprie memorie) ove esplicita formale reclamo.

A detto reclamo del 27/11/2017 l'operatore Poste Mobile non produce alcuna documentazione di prova contraria per cui si ritiene possa essere accolta la richiesta del ricorrente.

Il periodo temporale di indennizzo ai sensi dell'art. 11 della Delibera 73/11/CONS decorre dal giorno 27/11/2017 (data del reclamo) fino al 16/02/2018 (data dell'udienza di conciliazione in cui ha partecipato l'operatore) per un totale di n. 81 giorni da cui bisogna defalcare n.45 giorni ai sensi dell'art. 8, comma 4 All. A della delibera AGCOM 179/03/CSP per cui si perviene a n. 36 giorni netti indennizzabili. Pertanto: giorni 36 x 1,00 euro pro die = euro 36,00 di indennizzo.

4. Rimborso spese di giudizio.

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, considerata l'esiguità dell'importo oggetto di indennizzo, si ritiene di poter compensare le spese di procedura tra le parti.

# TUTTO CIO' PREMESSO

#### **PROPONE**

Al Direttore del Servizio CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione . GU14 prot. 2860/18 del 12/03/2018

Poste Mobile S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio;

Interruzione/sospensione del servizio – Trasparenza contrattuale Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile – utenza privata. Utenza interessata nei confronti di Poste Mobile s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- 1) € 36,00 (trentasei/00) per indennizzo ex art.11 co.1 All. A delibera 73/11/CONS.
- 2) Compensare tra le parti, le spese di procedura.

-di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 11/12/2018

Visto, si condivide Il Direttore del Servizio dott.ssa Angela Aufiero Il Responsabile dell'istruttoria dott, Luigi Ciambriello

