AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 39

/ POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/575031/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 04/05/2023;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*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 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. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di del 28/12/2022 acquisita con protocollo n. 0364842 del 28/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il ricorrente nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: Reclamo per disservizio per mancata possibilità di poter utilizzare la linea mobile, per poter parlare con gli altri utenti e rispondere al telefono cellulare sul numero di telefono di cui è titolare. Il sig. nato a (CB) e residente in (CB), alla presenta formale reclamo nei confronti della società PosteMobile s.p.a., dal quale e servito per l'utenza telefonica per la pratica in oggetto. In particolare, contesta quanto segue: Il sig.

è da diversi anni utente per la line mobile con la società PosteMobile s.p.a. al costo mensile di € 5,00. Nel mese di maggio 2022 precisamente intorno al giorno 11, l'utente aveva problemi con la linea ossia, poteva ricevere le telefonate ma nel momento in cui rispondeva al telefono non sentiva e non poteva parlare con la persona che lo contattava e ciò succedeva anche al contrario. L'utente provvedeva a contattare il centro servizi/assistenza, i quali lo informava che avevano preso incarico della segnalazione e che avrebbero risolto il problema nel più breve tempo possibile. L'istante successivamente provvedeva a contattare più volte il centro assistenza della società PosteMobile s.p.a., spigando anche che la linea era importante per il suo lavoro; tuttavia, la società somministratrice del servizio non risolveva e non risolve tutt'oggi il problema. Bisogna anche dire, che il disservizio succede solo quando si trova maggiormente nel suo comune di residenza e questo provoca dei problemi all'utente visto e considerato che utilizza li cellulare per motivi di lavoro. L'utente ha sempre ottemperato pagare tutte le ricariche telefoniche al fine di poter utilizzare il servizio ossia usufruire della linea telefonica sia per chiamare le persone sia per poter lavorare. In conclusione, la somma indicata in oggetto non è dovuta per tutti i motivi sopra indicati. CHIEDE Che venga rispettato il contratto da parte della società PosteMobile s.p.a., ossia che risolva il problema, nonché il rimborso degl'importi relative alle ricariche pagate non ver usufruito del servizio e infine gli indennizzi a partire dalla data del disservizio subito. Resto in attesa di un riscontro positivo in merito entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della presente, in mancanza di che mi riservo ogni diritto e azione in ogni sede, con particolare riferimento all'attivazione delle procedure di conciliazione. Chiedo altresì all'Associazione di tutela dei Consumatori che mi legge in copia di prendere cortesemente nota della presente segnalazione e di volere valutare l'opportunità di un intervento di informazione ai consumatori a mezzo stampa, autorizzandola, al contempo, a tenermi aggiornato sulle attività dell'associazione. - Richieste: indennizzo per mancato utilizzo della linea mobilie e della connessione ad internet e indennizzo per mancata risposta alla lettera di reclamo - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0 In riscontro alle memorie prodotte da PostePay S.p.A. del 12/02/2023 il ricorrente produce le seguenti controdeduzioni: Con la presente memoria, il consumatore si oppone a quanto ex adverso indicato e riportato nella memoria depositata in data 13.2.2023 dalla società Postepay s.p.a.. In modo particolare fa presente al Comitato Regionale, che l'utente aveva stipulato un contratto di somministrazione con la società PosteMobile, per la linea mobile e dalla data dell'11.5.2022 l'utente aveva problemi con la linea mobile ossia, poteva ricevere le telefonate e tantomeno poter navigare con la linea internet, ma nel momento in cui rispondeva al telefono non sentiva e non poteva parlare con la persona che lo contattava e ciò succedeva anche al contrario. Il problema a dire della detta società, riguardava una sistemazione dell'impianto che ovviamente non è stato mai comunicato con i disservizi sopra indicati, tenendo presente che il cellulare veniva utilizzato per motivi di lavoro. L'utente provvedeva a comunicare il disservizio tramite il centro assistenza, però il problema non veniva risolto immediatamente, successivamente, tramite l'associazione dei consumatori, inviava una lettera di reclamo a mezzo pec alla detta società che non ha mai risposto all'utente. Come si evince dalla memoria di controparte PosteMobile confermava il problema e solo dopo la lettera di reclamo che è stata inviata la detta società

si attivava a risolvere il problema, dall'altro sempre per il fatto di aver inviato la lettera di reclamo in data 30.8.2022 corrispondeva un indennizzo automatico di € 90,00, in virtù di quanto disposto dalla Carta dei Servizi. Successivamente in data 16.12.2022 la detta società riconosceva un ulteriore indennizzo di € 51,00 per mancata risposta all'indennizzo. Ebbene l'utente fa presente che l'indennizzo automatico come stabilito dalla carta dei servizi da parte di PostePay Poste Mobili indica l'importo a titolo di disservizio che a giudizio del consumatore sono importi inferiori a quanto stabilito dalla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, art. 6.1 la somma di € 6,00 + 1/3 ossia (52 giorno x € 8,00) = a € 416,00 per mancato utilizzo della linea internet e che lascia la discrezionalità al detto Collegio di decidere come meglio riterrà di giustizia l'indennizzo reale . Per quanto riguarda la somma liquidata dalla PosteMobile per la mancata risposta al reclamo ossia di € 51,00, tale somma è inferiore a quanto disposto dalla delibera AGCOM n. 347/18/CONS dove l'art. 12 stabilisce che per la mancata risposta al reclamo è dovuto un indennizzo di € 2,5 per ogni giorno di mancata risposta per 120 giorni fino a un max di € 300,00. Quindi, considerato che PostePay Poste Mobile, non ha mai risposto alla lettera di reclamo e considerando che ha indennizzato in data 16.12.2022 la somma di € 51,00, la detta società deve ancora indennizzare all'utente l'importo di € 249,00 (Determina n. 11 Corecom GU14/279000/2020, Corecom Sardegna Delibera n. 20 GU14/268720/2020 Corecom Abruzzo Delibera n. 53 GU14/418483/2021, Corecom Marche Delibera n. 9 GU14/463454/2021). L'utente deposita anche l'estratto della propria carta di credito dove si evincono tutte le somme che sono state prelevate da parte della società Vodafone Italia s.p.a. dalla data del 9.6.2020 data del recesso del contatto. Per quanto sopra indicato e riportato si chiede l'indennizzo come da delibera n. 347/18/CONS per il disservizio subito per la linea mobile e per la linea internet, nonché per la mancata risposta alla lettera di reclamo, come ut sopra indicato e argomentato con condanna delle spese legali per la presente procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: Il Sig. (nel seguito anche solo "Utente") in data 19/12/2020 attiva una SIM PosteMobile con portabilità del numero In data 23/05/2022 il cliente contatta il Servizio Clienti per segnalare anomalie nell'effettuare e ricevere chiamate. L'Utente viene invitato a effettuare verifiche di connessione e nell'eventualità di persistenza dell'anomalia a ricontattare il Servizio Clienti dopo 48 ore.Solo in data 29/06/2022 perviene reclamo per conto dell'Utente. In data 08/07/2022 il Servizio Tecnico PosteMobile riscontra effettivamente un disservizio nel Comune di residenza dell'Utente, disservizio risolto in data 14/07/2022. Lo stesso Utente, oggi istante, in data 30/08/2022 viene contattato e conferma il rientro dell'anomalia dal 14/07/2022. Sempre in data 30/08/2022, tenendo in considerazione la data del 14/07/2022 come rientro del disservizio e considerando il 23/05/2022 come data prima segnalazione da parte dell'Utente, PostePay procede a corrispondere indennizzo per un importo di 90€ come previsto dalla Carta di Servizi (doc. 4), tramite ricarica sul numero con invio riscontro scritto all'Associazione all'indirizzo assoconsum.molise@pec.it. Inoltre, in data

16/12/2022 PostePay ha riconosciuto l'ulteriore importo di 51 € a titolo di indennizzo per ritardo nella gestione del reclamo. In data 15/11/2022 l'Utente avvia il prescritto tentativo di conciliazione, concluso con mancato accordo. In data 28/12/2022 l'Utente avvia la presente definizione. Richieste dell'Utente "- Richieste: indennizzo per mancato utilizzo della linea mobilie e della connessione ad Internet e indennizzo per mancata risposta alla lettera di reclamo - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0". *** MOTIVI Le richieste sono infondate o comunque superate. Come esposto sopra, l'Utente ha rivolto reclamo scritto in merito alle problematiche riscontrate in data 29/06/2022 (doc. 2.1 e 2.2). A tale reclamo PostePay ha dato riscontro sia per fatti concludenti, risolvendo la problematica in data 14/07/2022, sia per iscritto, confermando in data 30/08/2022 il riconoscimento di un importo di 90 € come da Carta dei Servizi PosteMobile (doc. 4), tenendo in considerazione la data del 14/07/2022 come rientro del disservizio e considerando il 23/05/2022 come data della prima segnalazione da parte dell'Utente. Quindi, tutto il periodo a cui l'Utente fa riferimento. Tale erogazione esaurisce gli obblighi di PostePay in termini di indennizzo, posto che, ai sensi dell'art. 2, comma 3, delibera AGCOM n. 347/18/CONS, "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". In questa sede, dunque, non possono essere applicati i maggiori importi di cui alla detta delibera in conseguenza del corretto adempimento da parte della scrivente dei propri doveri indennitari in relazione al disservizio lamentato. Né avrebbero dovuto essere riconosciuti importi in relazione al reclamo (sebbene in data 16/12/2022 PostePay abbia ugualmente riconosciuto l'ulteriore importo di 51 € a tale titolo; v. doc. 6). Questo perché, come visto, la soluzione del disservizio è stata ottenuta entro il termine di 45 giorni dal reclamo scritto indicato dal punto 9.2 della Carta dei Servizi PosteMobile (doc. 7). Il reclamo è stato perciò gestito positivamente per fatti concludenti e, quando la problematica segnalata viene gestita e risolta positivamente dal gestore, il reclamo non necessita di risposta scritta per come enunciato dalla delibera AGCOM n. 118/21/CIR (conf. anche CORECOM Lazio 30/18/CRL e CORECOM Puglia n. 1 del 12/01/2018). Pertanto, nessun indennizzo è dovuto per mancata risposta a reclamo. Infine, non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per riconoscere il rimborso di spese di procedura, posto che tali spese non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessità e la fondatezza, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (delibera AGCOM n. 288/20/CIR). Conclusioni PostePay chiede il rigetto della domanda dell'Utente (PostePay S.p.A. Affari Legali e Supporto Specialistico).

3. Motivazione della decisione

Si ritiene che la domanda dell'istante non possa essere accolta per le motivazioni illustrate di seguito. - Dall'esame dell'istanza presentata e dall'istruttoria svolta emerge che, nella controversia in esame, parte istante lamenta il malfunzionamento della propria utenza mobile e la mancata risposta al reclamo. In atti, versato dall'utente, risulta un reclamo del 23/06/2022, inoltrato via pec, tramite l'Asso–Consum Molise, in cui dichiara

che dal mese di maggio 2022, riscontrava problematiche con la linea, per cui provvedeva a contattare più volte il centro assistenza della società PosteMobile s.p.a.; Ciononostante, la società somministratrice del servizio non risolveva tale problematica. A detta dello stesso istante "il disservizio succede solo quando si trova maggiormente nel suo comune di residenza". D'altro canto, nelle proprie memorie difensive l'operatore dichiara che in data 08/07/2022, riscontrava effettivamente un disservizio nel Comune di residenza dell'utente, disservizio risolto in data 14/07/2022. Successivamente lo stesso utente veniva contattato in data 30/08/2022 e confermava il rientro dell'anomalia dal 14/07/2022. Di conseguenza, l'operatore PostePay provvedeva a corrispondere un indennizzo pari ad € 90.00 come stabilito dalla propria Carta dei Servizi e, in data 16/12/2022, riconosceva a parte istante un ulteriore importo di € 51.00 a titolo di indennizzo per ritardo nella gestione del reclamo. - Entrando nel merito della vicenda, per quanto riguarda la doglianza mossa da parte istante in riferimento alla richiesta di indennizzo relativa al malfunzionamento della linea per motivi tecnici, questa non può trovare accoglimento in quanto l'operatore, nel caso di specie, ha ottemperato a quanto scritto nella propria Carta dei Servizi. L'ipotesi di parte istante, ossia di attuare quanto stabilito dalla delibera AGCOM n. 347/18/CONS non può trovare applicazione dal momento che la stessa, all'art. 2, comma 3, stabilisce che "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". - Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Nel caso di specie, dai riscontri svolti emerge che il reclamo del 23 giugno 2022 con cui l'istante lamentava il disservizio per "mancata possibilità di poter utilizzare la linea mobile", abbia trovato soluzione entro il termine di 45 giorni dal reclamo scritto, in quanto lo stesso è stato gestito positivamente in data 14 luglio 2022, così come confermato dallo stesso utente, per cui la suddetta domanda di indennizzo non può trovare applicazione. - Si ritiene, infine, di non accogliere la richiesta di spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Concilia-web è completamente gratuita e che non risulta in fascicolo documentazione at-testante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orienta-mento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, il presente ricorso di definizione GU14/575031/2022 viene rigettato.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Campobasso, 04/05/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
04.05.2023
10:29:26
GMT+00:00