

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.124

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Scerbo Xxxxxc/ Poste Mobile xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26/06/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 18 marzo 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 12893, con cui il ricorrente, sig. Scerbo Xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Poste Mobile xxx ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 25 marzo 2013 (prot. n. 13876), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig. Scerbo xxxxx, titolare dell'utenza di rete mobile con numero xxxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Poste Mobile xxx, lamentando l'indebita sospensione del piano tariffario prescelto e la conseguente applicazione di una tariffa *standard* a consumo per i servizi dedotti in contratto.

In particolare, l'istante sostiene che Poste Mobile, in maniera surrettizia, avrebbe procrastinato la riattivazione del servizio interrotto, anche a fronte del prelievo del canone mensile, mediante addebito sullo strumento di pagamento Postepay.

In relazione alla controversia veniva esperito, senza esito, il tentativo di conciliazione, come da verbale redatto in data 4 marzo 2013; le parti, pur avendo aderito all'udienza, non raggiungevano alcun accordo. L'operatore, per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di alcuna responsabilità, proponeva la corresponsione di due mensilità gratuite di canone. L'utente dichiarava di non accettare l'offerta, non ritenendola congrua.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede il rimborso degli addebiti, impropriamente effettuati, oltre al riconoscimento delle spese di procedura.

La società convenuta, tempestivamente costituita, contesta integralmente le argomentazioni di parte avversa, domandandone il rigetto integrale, e rileva che la ricostruzione dei fatti, da parte del ricorrente, è generica, incompleta ed infondata.

In particolare, la convenuta evidenzia che:

- il cliente ha sottoscritto, in data 29 giugno 2012, un contratto di abbonamento ricaricabile denominato "zero pensieri infinito ricaricabile", con portabilità dell'utenza mobile sopra indicata; tale profilo tariffario prevede la possibilità di effettuare chiamate ed inviare sms verso tutti i numeri di rete mobile e fissa nazionali, a fronte del pagamento di un corrispettivo mensile a titolo di canone di € 34,00, che viene addebitato ogni 31 giorni e del cui rinnovo viene data conferma al cliente mediante invio di un messaggio mediante un sms informativo;
- in base a quanto disposto dall'art. 3.1 delle CGC dei servizi mobili prepagati, espressamente accettate dal cliente all'atto della sottoscrizione del contratto, l'istante ha scelto di associare alla carta sim la propria carta postepay come strumento di pagamento del canone mensile, sottoscrivendo un modulo di richiesta di servizio di "ricarica ricorrente", che consente di ricaricare la carta sim Poste Mobile dell'importo di € 35,00;

- (secondo quanto sostenuto dalla società resistente) se, al momento della scadenza del canone mensile, il credito presente sulla sim è inferiore ad € 34,00 (importo del canone), ma superiore alla soglia di € 5,00, la ricarica a soglia non si attiva e l'utente ha la possibilità di utilizzare il servizio telefonico alla tariffa *standard* (a costi più elevati di quelli previsti nel piano tariffario prescelto); tale è la situazione creata nel caso di specie;
- in data 31 gennaio 2013, il canone prescelto dal cliente, denominato "zero pensieri infinito ricaricabile", non si rinnovava per credito insufficiente sulla sim, né si attivava la ricarica a soglia perché il credito residuo, in quel momento, era maggiore di € 5,00;
- in data 6 febbraio 2013, mediante contatto con il *call center*, il cliente veniva informato dell'accaduto e veniva invitato ad effettuare una ricarica per consentire il rinnovo del piano;
- in data 10 febbraio 2013, a seguito del traffico effettuato a pagamento dal cliente, il credito presente sulla sim scendeva al di sotto della soglia di € 5,00 e si attivava la ricarica automatica e, di conseguenza, si rinnovava il piano tariffario;
- per quanto sopra, l'operatore eccepisce l'inadempimento contrattuale dell'utente, per il fatto che questi è venuto meno all'onere, impostogli dall'art. 3 delle CGC, di ricaricare la carta sim nella modalità prescelta all'atto della sottoscrizione, per poter usufruire dei servizi offerti dall'operatore;
- il traffico effettuato dal cliente nel periodo 10/10/2012-1/2/2013, pari ad € 77,06, è stato tariffato a consumo, applicando le tariffe *standard* in vigore, come previsto dal prospetto informativo del piano tariffario;
- in definitiva, la società resistente rileva che, sebbene l'utente non abbia provveduto a corrispondere i canoni mensili e sia stato, per questo, inadempiente, ha, comunque, potuto continuare ad usufruire del servizio, pagando un corrispettivo a consumo;
- da ultimo, rileva come nel corso dell'udienza di conciliazione, pur senza riconoscimento di responsabilità, ma a mero titolo conciliativo, fosse stata formulata al ricorrente un'offerta transattiva di € 70,00, pari a due mensilità di canone, che questi aveva ritenuto di rifiutare.

Conclusivamente, Poste Mobile chiede il rigetto integrale, per assoluta infondatezza, della presente istanza di definizione, con ogni conseguenza di legge.

Motivi della decisione

1. Nel rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle sole spese di procedura, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza tuttavia raggiungere l'accordo; che, durante l'udienza di conciliazione, l'operatore ha formulato un'offerta transattiva, che non è stata ritenuta congrua dal ricorrente, e che, nel corso del procedimento di secondo grado, si è omessa la convocazione delle parti in udienza, in quanto la stessa non è stata ritenuta utile ai fini della definizione.

2. Nel merito

L'odierno ricorrente lamenta l'indebita sospensione del piano tariffario prescelto e l'applicazione di una tariffa *standard* a consumo, meno conveniente rispetto alla tariffa originaria.

La resistente deduce l'inadempimento contrattuale dell'utente, per il fatto che questi aveva l'onere, impostogli dall'art. 3 delle CGC, di ricaricare la carta sim, avvalendosi dello strumento di pagamento prescelto all'atto della sottoscrizione (la carta postepay), come presupposto indispensabile per poter usufruire dei servizi dedotti in contratto.

In verità, dall'istruttoria emerge che il cliente aveva sottoscritto un modulo di richiesta del servizio di "ricarica ricorrente", che gli avrebbe consentito di ricaricare automaticamente la carta sim Poste Mobile.

Riferisce la convenuta che, in data 31 gennaio 2013, il canone prescelto dal cliente non si rinnovava per credito insufficiente sulla sim, né si attivava la ricarica a soglia attraverso lo strumento di pagamento postepay, perché il credito residuo, in quel momento, era maggiore di € 5, pertanto, venivano automaticamente addebitati consumi alla tariffa *standard* (a costi più elevati di quelli previsti nel piano tariffario prescelto). Ma non vi è prova che l'utente sia stato debitamente informato del verificarsi di tale situazione, per attivarsi ed, eventualmente, ovviare al disagio.

L'operatore assicura di avere assolto all'onere informativo, mediante contatto con il *call center*, avvenuto in data 6 febbraio 2013, ed allega, a fine probatorio, un mero riepilogo del traffico telefonico effettuato dall'utenza in oggetto nel mese di riferimento; tuttavia dal riepilogo del traffico non emerge la dimostrazione del contatto con il cliente e, soprattutto, non è dato conoscere il contenuto dell'informativa resa al cliente, per poterne valutare l'adeguatezza e l'eshaustività. Tale documento non è, pertanto, utilizzabile a fine probatorio. Peraltro, l'asserita informativa del 6 febbraio 2013 è tardiva rispetto alla data di verifica dei disagi lamentati dall'utente.

Non può condividersi, pertanto, l'eccezione di inadempimento contrattuale, sollevata dal convenuto operatore, secondo cui l'utente si sarebbe sottratto all'onere di ricarica della carta sim, atteso che questi aveva richiesto espressamente un servizio di ricarica ricorrente e confidava nel suo funzionamento. In ogni caso, come sopra evidenziato, l'operatore non ha dimostrato di avere compiutamente assolto ai suoi obblighi informativi nei confronti del cliente.

In aggiunta a quanto appena rilevato, Poste Mobile afferma che il traffico effettuato dal cliente nel periodo 10/10/2012-1/2/2013, è pari ad € 77,06 ed è stato tariffato a consumo; da ciò si evince che la mancata attivazione del servizio di ricarica ricorrente (e, di conseguenza, la sospensione del piano tariffario prescelto) è anteriore al mese di febbraio 2013, dal momento che l'inconveniente risulta essersi protratto dal mese di ottobre 2012, senza che vi sia prova di preventiva informazione al cliente.

Per tutto quanto sopra esposto, ritenuto che la domanda di parte ricorrente sia meritevole di accoglimento, si stabilisce che Poste Mobile corrisponda all'odierno utente un indennizzo per la sospensione del piano tariffario, avvenuta in assenza di congruo preavviso. Per la quantificazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 8 comma 2 e 12 comma 3 del Regolamento allegato alla delibera 73/11/Cons, si stabilisce che il parametro giornaliero venga fissato nella misura di € 1,00 per ogni giorno di disservizio, a far data dal 10/10/2012 (data di inizio della tariffazione a consumo) e sino al 10/2/2013 (data di riattivazione del profilo tariffario sottoscritto dal cliente), per complessivi 124 giorni, pari ad € 124,00 (centoventiquattro/00);

Stabilito, altresì, che l'operatore Poste Mobile rimborsi al ricorrente la somma di € 77,06 (anche mediante accredito sotto forma di traffico sulla scheda sim prepagata), che è stata tariffata a consumo nel periodo qui in esame;

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ravvisata l'opportunità di liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento delle parti in entrambi i gradi della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Scerbo Xxxxxnell'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Poste Mobile xxx provveda ai sotto indicati adempimenti in favore del ricorrente summenzionato:

- a) corrispondere, a titolo di indennizzo per la sospensione del piano tariffario, la somma di € 124,00 (centoventiquattro/00);
- b) provvedere al rimborso della somma di € 77,06, anche mediante accredito sotto forma di traffico sulla scheda sim prepagata;
- c) corrispondere, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00);

2) Le somme/l'indennizzo così determinate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;

4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) La Società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale