

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/221286/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Papandrea X - PostePay X (PosteMobile) IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente Papandrea X, del 20/12/2019 acquisita con protocollo N. 0549746 del 20/12/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante rappresenta : “Dalla data di attivazione della linea (febbraio 2019) l’utenza è sempre stata malfunzionante. Le chiamate in entrata non venivano ricevute e spesso era impossibile anche effettuare quelle in uscita. E’ stato contattato il servizio clienti più volte senza però che venisse risolto il problema o intervenisse un tecnico. Stante l’inerzia dell’operatore, le ultime fatture non sono state pagate. L’utenza era a servizio di persona disabile e il disagio è stato gravissimo.”, e ha chiesto : "Indennizzo per mancata risposta reclamo, disservizi utenza per mesi 7, spese legali e storno fatture".

Nel rispetto dei termini procedurali la società resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva , con documentazione in allegati, ove rileva che: “ l’istante ha sottoscritto il servizio Poste Mobile casa attivato in data 12.02.2019 con contestuale portabilità del numero 09645X, completata regolarmente in data 26.02.2019. In data 4.07.2019 l’utenza viene bloccata in uscita per morosità. In data 31.07.2019 l’utente invia una PEC di reclamo tramite il suo legale. In data 7.08.2019 il Servizio Clienti contatta l’utente al numero 09645X e spiega che le chiamate in uscita non sono possibili a causa del blocco per morosità. L’utente ha risposto regolarmente al telefono e la qualità della chiamata è risultata eccellente. In data 29.08.19 l’utenza viene sospesa per il protrarsi della morosità. La PEC di reclamo viene riscontrata in data 10.10.2019 per confermare che nessuna anomalia era stata riscontrata e che il servizio funzionava in modo corretto”. Nel merito eccepisce l’inammissibilità della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto non formulata in sede di conciliazione. Ciò, prosegue, avrebbe limitato il proprio diritto di difesa, e inoltre avrebbe impedito che per il calcolo dell’ eventuale indennizzo per la ritardata risposta al reclamo fosse applicata quale parametro di riferimento la Carta dei servizi, che prevede importi inferiori rispetto a quelli stabiliti dal Regolamento indennizzi, che deve invece essere applicato in sede di definizione. Rileva altresì l’infondatezza della richiesta

di indennizzo per malfunzionamento della linea, in quanto i presunti disservizi non sono provati e inoltre in seguito al reclamo dell'istante il servizio clienti ha svolto delle verifiche senza riscontrare inconvenienti. Osserva che in ogni caso ai fini di un eventuale indennizzo occorrerebbe prendere in considerazione solo il periodo successivo al reclamo, ma alla data di presentazione di questo l'utenza era già bloccata in uscita dal 4 luglio 2019, salvo poi essere del tutto sospesa il successivo 29 agosto, da ciò le difficoltà ad effettuare le chiamate. Alla luce di tali considerazioni ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, ribadendo la presenza di malfunzionamenti alla linea, non risolti nonostante le richieste di intervento al Servizio Clienti, ragion per cui ha sospeso il pagamento dei canoni. Rappresenta inoltre che la risposta al reclamo allegata dalla società non fornisce un adeguato riscontro alle doglianze sollevate. Evidenzia infine la mancanza agli atti di alcun preavviso di sospensione. La società resistente ha successivamente replicato alle deduzioni del ricorrente, con una memoria e documentazione allegata. Tali contropliche e la relativa produzione documentale, seppure non ammesse dal Regolamento, vengono prese in considerazione, giacché contengono elementi utili per la decisione, e il loro contenuto è stato confermato nel corso dell'udienza di discussione. In particolare, la resistente eccepisce l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per la sospensione della linea in pendenza di reclamo, in quanto non proposta né in sede conciliativa, né in questa sede. A tale proposito, evidenzia che in ogni caso la sospensione era già stata eseguita prima del ricevimento del reclamo per la reiterata morosità dell'istante così come previsto dall'art. 16.2 delle C.G.A. Rappresenta da ultimo che nelle fatture era indicata la situazione di morosità, per cui l'utente era consapevole del rischio di sospensione della linea, comunque preavvisata, come emerge dal sollecito di pagamento e dalla lettera di risoluzione contrattuale, allegati.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente. Questi lamenta il disservizio alla linea sin dalla sua attivazione, ovvero febbraio 2019, e ciò nondimeno non ha presentato alcun reclamo o segnalazione per informare il gestore del guasto, sino al 31 luglio 2019, data in cui ha inviato, a mezzo PEC, un reclamo scritto. A tale proposito occorre evidenziare che l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile allorché il disservizio venga segnalato da parte del cliente, dal momento che il primo non può avere contezza dell'inefficienza e né può, quindi, provvedere alla sua rimozione. Invero l'art. 13, comma 1, della Delibera 347/18/CONS prevede che "il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Ebbene non ci sono dunque evidenze di malfunzionamento nel periodo antecedente al reclamo del 31 luglio 2019, mentre il malfunzionamento della linea lamentato nel reclamo è conseguente all'avvenuta sospensione della stessa in uscita per morosità, eseguita già il 4 luglio, secondo quanto dichiarato dalla società resistente e da quanto emerge dagli atti. Gli è che l'istante, come del resto dallo stesso ammesso, non ha pagato le fatture, e pertanto la resistente ha effettuato la sospensione del servizio, ai sensi dell'art. 16.2 delle C.G.A. Epperò l'azione amministrativa posta in essere è da considerarsi illegittima, in violazione delle disposizioni regolamentari vigenti, essendo avvenuta senza alcun preavviso. L'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, prevede l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio. Nel caso in esame però non vi è prova alcuna del suddetto preavviso, ovvero che l'utente sia stato informato degli insoluti esistenti, almeno sino all'invio della racc. A/R di risoluzione contrattuale con cui l'istante è stato messo a conoscenza della morosità a suo carico, e ciò nonostante non ha saldato le somme dovute. Questi ha appreso della sospensione e della futura cessazione del contratto, laddove non avesse provveduto al saldo della morosità, solo nel momento in cui ha ricevuto la suddetta missiva, per il che la società sarà tenuta a corrispondere un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio fino a questa data. Al riguardo occorre precisare che, sebbene la richiesta dell'indennizzo per tale fattispecie non sia stata formulata espressamente, per costante giurisprudenza dell'Autorità le istanze dell'utente, per quanto non formulate in maniera puntuale e precisa, possono e devono essere meglio interpretate, nell'ottica della tutela dei contraenti più deboli. Anche qualora questo, infatti, non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia non formulando in maniera specifica e/o precisa le proprie richieste, essa deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile. In forza di quanto disposto dalla Delibera 276/13/CONS (approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche) "Il contenuto delle singole richieste di parte, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – come si vedrà sub art. 19 – la

pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare". Nel caso di specie, il ricorrente ha formulato genericamente la richiesta di indennizzo per i disservizi occorsi alla propria utenza per 7 mesi, periodo in cui può farsi rientrare anche l'indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa della stessa, di cui peraltro ha avuto conoscenza soltanto dopo l'istanza di conciliazione. Per tali motivi, la società è tenuta a corrispondere al ricorrente un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce ai sensi dell'art. 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 322,50 (trecentoventidue/50), computato dal 4 luglio 2019 (data di inizio della sospensione) al 16 agosto 2019 (data in cui ha ricevuto la lettera di risoluzione contrattuale), così calcolato: euro 7,50 x 43 giorni. In merito alla domanda di storno delle fatture, può essere accolta solo in relazione a quelle emesse in costanza di sospensione dei servizi, atteso che l'istante non può essere onerato al pagamento di un servizio che non gli è stato reso. Per indirizzo costante devono essere annullate, in quanto illegittime, le fatture emesse dall'operatore durante il periodo di sospensione del servizio telefonico, quale conseguenza della morosità dell'utente, essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico (cfr. sul punto tra le tante : Determina Agcom n. 139/17/DK; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 22/19). Per il che, nel caso di specie, non sono dovuti tutti gli importi richiesti dall'operatore nel corso del periodo di sospensione, ossia dalla fattura n. 195061X del 12 settembre 2019 (che va stornata parzialmente in proporzione ai giorni in cui ha usufruito regolarmente del servizio, vale a dire sino al 4 luglio), e tutte quelle successive sino alla chiusura del ciclo di fatturazione. Non possono essere invece stornate le fatture precedenti alla sospensione, atteso che non è stato evidenziato un malfunzionamento della linea, data la presenza di traffico regolare, secondo quanto emerge dalla tabella allegata dall'operatore, e inoltre non risulta alcun tracciamento di reclami prima di luglio 2019, quando era già in atto la sospensione del servizio. Per quanto concerne la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, non può essere accolta, in quanto non formulata in sede di conciliazione, come ammesso dallo stesso istante, e secondo quanto risulta dal formulario UG dove non vi è alcun cenno al reclamo. Da ultimo, relativamente alle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Conciliaweb", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza.

DETERMINA

- PostePay X (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/12/2019, è tenuta a liquidare alla Signora Papandrea X, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: . € 322,50 (trecentoventidue/50) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; . € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura. E' tenuta, altresì, a stornare le fatture emesse nel corso del periodo di sospensione, ovvero la fattura n. 19506X del 12 settembre 2019 (che va stornata parzialmente in proporzione ai giorni in cui ha usufruito regolarmente del servizio, vale a dire sino al 4 luglio), e tutte quelle successive sino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
rosario carnevale