

DELIBERA DL/160/15/CRL/UD del 9 ottobre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx CIRRI SEPE QUARTA/POSTE MOBILE xxx

(LAZIO/D/672/2014)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 9 ottobre 2015;

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”;

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza dell’utente xxx Cirri Sepe Quarta presentata in data 04.08.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A) La posizione dell’istante

Il Signor xxx Cirri Sepe Quarta, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente procedimento affermando di essere titolare di contratto business relativo a servizi di telefonia mobile con il Gestore Poste Mobile xxx per l’utenza 3272388***.

Al riguardo l’Istante afferma che in data 27 dicembre 2013 contattava il numero verde Poste Mobile per contestare di non aver ricevuto la fattura emessa il 1 dicembre 2013 e che l’operatrice n. identificativo 8661 riferiva che le fatture non venivano più inviate in formato cartaceo a mezzo del servizio postale e che negava l’apertura di un reclamo in quanto già presenti altri reclami nonostante gli stessi si riferissero a fatture relative a periodi diversi.

Afferma, quindi, l'Utente che sempre in data 27 dicembre 2013 provvedeva ad inviare formale reclamo scritto chiedendo dettagliatamente spiegazioni in merito all'operato dell'operatrice e sulla procedura di apertura dei reclami.

L'Utente dichiara che il successivo 29 dicembre 2013 stante la mancanza di riscontro, provvedeva a richiamare il numero verde al quale rispondeva l'operatrice n. identificativo 8377 la quale confermava che dai terminali risultava la chiamata dell'Utente il giorno 27 dicembre 2013 e che sarebbero dovuti essere i "reparti" di Poste Mobile a richiamare l'utente.

La stessa operatrice apriva reclamo n. 1-2815695504 contraddicendo l'operato della prima operatrice contattata il precedente 27 dicembre circostanza che lo stesso Utente provvede a contestare scrivendo formale reclamo in pari data riscontrato dal Gestore con lettera del 23 gennaio 2014 nella quale l'Utente afferma di non avere avuto risposta alle proprie specifiche domande e nella quale contesta che viene citato un indennizzo che il Gestore avrebbe corrisposto all'Utente relativo ad altro precedente disservizio.

L'Utente quindi richiede l'accertamento circa l'adeguatezza della risposta di Poste Mobile ai reclami del 27 dicembre 2013 e del 29 dicembre 2013 e di conseguenza che il Gestore corrisponda un indennizzo pari ad Euro 200,00.

B) La posizione del gestore

Il Gestore resiste formulando quattro eccezioni, qui di seguito riassunte.

1) Inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza per inconferenza e/o inapplicabilità della Delibera 73/1/7CONS all'oggetto della presente controversia.

Il Gestore fonda tale eccezione in quanto gli articoli citati della sopra richiamata Delibera dall'Utente non riguardano la fattispecie qui in esame.

2) Inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza per incompetenza del Corecom ai sensi dell'Art. 2 comma 1 della Delibera 173/07/CONS.

Sul punto, il Gestore evidenzia in particolare che *"l'accertamento della inadeguatezza di una risposta al reclamo"* non rientrerebbe nell'ambito di applicazione di cui alla norma citata, sia per l'assoluta mancanza di individuazione delle norme violate che per la mancanza dei parametri oggettivi sui quali il Corecom dovrebbe valutare tale inadeguatezza.

3) Inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza per infondatezza nel merito sia in fatto che in diritto.

A tale proposito il Gestore, pur ritenendo i quesiti formulati dall'Utente *"irrituali"* e *"formulati al solo fine di impegnare le strutture di Poste Mobile dedicate al rapporto con la clientela"* evidenzia di avere dato comunque puntuale ed esaustiva risposta, nei tempi previsti dalla propria Carta dei Servizi, alle domande contenute nei reclami inoltrati dall'Utente.

Deduce, inoltre, il Gestore che la doglianza dell'Utente si riferisce ad una particolare procedura di consegna delle fatture dallo stesso richiesta e già da tempo accordata da Poste Mobile in deroga alle proprie procedure standard e che inoltre risulta già risolta una precedente contestazione relativa allo stesso oggetto con il riconoscimento, in data 22 novembre 2013, di

un indennizzo conciliativo di euro 400,00 a favore dell'Utente.

4) Inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza per illegittima formulazione della richiesta.

Sul punto, il Gestore evidenzia come la stessa entità dell'indennizzo richiesto non trovi alcuna corrispondenza né nelle fonti impropriamente citate (e si riporta al punto 1) e neppure nella stessa Delibera 73/11/CONS.

Per tutto quanto sopra esposto, il Gestore conclude per l'archiviazione del presente procedimento.

Con propria memoria di replica il Gestore evidenzia come l'Utente, nonostante l'ammissione in sede di replica di avere erroneamente citato le fonti, persevera in tale errore richiedendo l'applicazione al caso di specie della Delibera 124/10/CSP non più in vigore.

D) Motivi della decisione

Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Sulle eccezioni di inammissibilità delle istanze formulate dal Gestore

Per costante giurisprudenza di questa Autorità le istanze dell'Utente, qualora non esattamente dallo stesso formulate in maniera puntuale e precisa, possono e devono essere meglio interpretate, nell'ottica della tutela dei contraenti più deboli.

Anche qualora l'utente, infatti, non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia non descrivendo chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica e/o precisa le proprie richieste, la domanda 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 l'Utente, in sede di deposito delle istanze, ha richiesto evidentemente la liquidazione di un indennizzo per l'inadeguata risposta ad un proprio reclamo.

E' di tutta evidenza che l'utente sia caduto in errore citando erroneamente la delibera n.73/11/CONS anziché la delibera n.179/03/CSP, per la qualificazione della fattispecie della mancata risposta al reclamo; come pure del tutto errato è il richiamo all'art.12 della Delibera

n.73/11/CONS che non esiste, componendosi la stessa di soli 5 articoli: dal testo citato deve presumersi che l'utente volesse riferirsi delibera n.124/10/CONS, provvedimento in realtà destinato unicamente ad indire la procedura di "Consultazione pubblica sull'adozione di un Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", che ha portato poi all'adozione della Delibera n.73/11/CON e del relativo Allegato A, in vigore già a far data dal 17 febbraio 2011 e unica normativa applicabile, poiché l'atto preparatorio non è mai entrato in vigore.

Ciò premesso, spetta in ogni caso all'Autorità l'inquadramento ultimo delle fattispecie con i conseguenti effetti indennizzatori.

Per costante giurisprudenza di questo Corecom, l'insufficiente risposta ad un reclamo deve essere equiparata a tutti gli effetti ad una mancata risposta e l'Utente può certamente agire per il ristoro del pregiudizio subito per la mancanza di ascolto delle proprie problematiche da parte del Gestore.

Alla luce dei suddetti principi, le eccezioni del Gestore formulate ai punti sub 1) 2) e 4) della propria memoria sono infondate e devono essere, pertanto, rigettate.

Nel merito

Sulla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo

Risulta in atti che il Gestore abbia provveduto a rispondere tempestivamente ai reclami inoltrati dall'Utente.

Per quanto osservato al precedente punto, si tratta di stabilire se la risposta fornita fosse sufficientemente motivata rispetto ai parametri previsti dall'Art. 8, c. 4, dell'Allegato A alla Delibera 179/03/CSP (Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249), che prevede testualmente che "In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti".

La disposizione in oggetto impone al Corecom un controllo formale sulla rispondenza della risposta ai parametri citati non prevedendo invece di effettuare anche un controllo sul merito di quanto affermato dal Gestore nella propria risposta, nel senso che la posizione del gestore non necessariamente deve corrispondere all'aspettativa di accoglimento della richiesta da parte dell'utente, purché la stessa sia sufficientemente e coerentemente motivata.

Nel caso di specie, non si verte nemmeno nel caso di diniego di una specifica aspettativa del cliente (rimborso, indennizzo, obbligo di fare qualcosa) bensì in quello della spiegazione a richiesta di chiarimenti in ordine alle procedure adottate (per l'invio della fattura ? per la gestione dei reclami ?); si osserva che nella risposta fornita al Cliente il Gestore ha comunque chiaramente risposto ad entrambe le questioni proposte dall'Utente il quale, sia pure con molteplici domande, richiedeva sostanzialmente un chiarimento in ordine alle procedure interne adottate da Poste Mobile per dare risposta alle istanze dei propri Clienti.

Su tale specifico assetto, peraltro, giova osservare che la funzione economico-sociale assegnata al reclamo è e deve restare all'interno dell'alveo contrattuale, dovendo intendersi la

possibilità per l'utente di segnalare, chiarire e verificare questioni attinenti al servizio oggetto del contratto, nonché al rispetto degli standards qualitativi pubblicati nelle Carte Servizi, con legittima pretesa che gli stessi vengano assicurati; è esclusa la facoltà di sindacare le procedure interne manageriali e strumentali per conseguire detti obiettivi; oltre il confine del proprio ruolo di cliente/consumatore, ogni istanza rivolta al gestore non riveste alcun rilievo.

Ad ogni buon conto, risulta correttamente motivata la risposta del Gestore che si riporta *“al quadro regolamentare e normativo di riferimento”* ben presente all'Utente in quanto ben specificato nelle Condizioni di Contratto e nella Carta dei Servizi depositate in atti ed, inoltre, comunica specificatamente le modalità operative adottate: *“Poste Mobile assicura ai propri Clienti la tracciabilità dei reclami, assegnando un codice identificativo che, nel caso di reclami reiterati, non viene modificato al solo scopo di assicurare al Cliente la priorità acquisita con i precedenti reclami.”*.

Analogamente risultano correttamente comunicati gli *“accertamenti compiuti”*: infatti nella risposta si legge che *“le imprecisioni nelle risposte Lei fornite sono state oggetto di adeguato approfondimento da parte nostra ed al solo scopo di migliorare la qualità del servizio erogato”*.

Non rientra tra i compiti assegnati al Corecom, - né tantomeno all'utente come sopra accennato- l'indagine in merito a quali siano state, nel concreto, le azioni volte all'accertamento delle responsabilità interne alla struttura del Gestore, semmai ascrivibile alle funzioni di vigilanza attribuite all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

La domanda dell'istante è infondata e non merita accoglimento.

E) Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, atteso il rigetto integrale dell'istanza di definizione, appare equo disporre la integrale compensazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo proposta dall'Utente Sig. xxx Cirri Sepe Quarta e compensa fra le parti le spese del presente procedimento.
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.

4. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 9 ottobre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto