

Determinazione n. 1/2013

Definizione della controversia XXX/Poste Mobile XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. della deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.

IL DIRIGENTE

VISTA 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, 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, e in particolare l’art. 84;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il “Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20 “Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (d’ora in avanti Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS;

VISTA la circolare AGCOM 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817;

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 della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Lombardia n. 7 del 10 giugno 2010, con la quale, a norma dell'art. 19, comma 7, della citata deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione del Corecom Lombardia n. 1 del 13 gennaio 2011, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale n. 132 del 9 giugno 2011, di conferimento al dott. Mauro Bernardis dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA l'istanza presentata in data 20 aprile 2012, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Poste Mobile XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 20 aprile 2012 e del 22 maggio 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 6 giugno 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 6 giugno 2012;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

Con l'istanza presentata in data 20/04/2012 (nostro protocollo 2012/7409) il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Poste Mobile XXX (d'ora in avanti, Poste Mobile), ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di cui alla Delibera 173/07/CONS, come modificata dalla Delibera 479/09/CONS), avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile.

Nell'istanza di definizione depositata in data 20 aprile 2012, il sig. XXX rappresenta i seguenti fatti:

- in quanto titolare di un'utenza Poste Mobile con n. XXX, il sig. XXX data 18 febbraio 2012 inviava via fax (al n. verde dedicato 800242626) la richiesta dei dati di traffico relativi alle chiamate effettuate nel periodo compreso tra il 14 settembre 2011 e il 18 febbraio 2012, chiedendo in particolare i dati relativi alla sola numerazione 800 00 33 22;
- in data 23 febbraio 2012, non ricevendo le informazioni richieste, l'istante inviava a Poste Mobile fax di sollecito;

- il successivo 28 febbraio 2012, alle ore 18:30, il sig. XXX riceveva Sms con cui Poste Mobile comunicava l'avvenuto invio dei dati di traffico all'indirizzo e-mail segnalato dall'utente;
- nonostante la ricezione di tale documentazione, il sig. XXX, con fax del 28 febbraio 2012, lamentava il fatto che l'operatore avesse inviato i dati di traffico relativi a *tutte* le chiamate effettuate nel periodo indicato e non solo quelli relativi alle chiamate effettuate alla numerazione specificata nella propria richiesta;
- il sig. XXX avviava una procedura conciliativa presso la Commissione paritetica di Conciliazione Poste Mobile/Cittadinanzaattiva che si concludeva con un verbale di mancato accordo nel quale si dava atto dell'offerta, avanzata da Poste Mobile, di una ricarica del valore € 5,00, e del rifiuto della stessa da parte dal Sig. XXX;
- all'esito negativo della conciliazione, il sig. XXX avviava il presente procedimento, chiedendo con la relativa istanza un indennizzo di € 60 per il disagio patito.

A seguito dell'avvio del procedimento di definizione della controversia presso questo Corecom (comunicazione del 20 aprile 2012, prot. 2012/7433), la società Poste Mobile inviava propria memoria difensiva nella quale comunicava quanto segue:

- in merito al contestato ritardo nel fornire il dettaglio chiamate, *“non vi è né a livello contrattuale né a livello regolamentare un obbligo specifico in capo a Poste Mobile di fornire il dettaglio chiamate entro un termine perentorio; in ogni caso il riscontro alle richieste di tal genere viene fornito da Poste Mobile nei tempi di volta in volta necessari ad interrogare i sistemi; nello specifico il riscontro al sig. XXX è stato fornito nel termine di sette giorni lavorativi dalla sua richiesta”*;
- in merito alla contestazione secondo cui il dettaglio chiamate fornito sarebbe relativo a tutti i numeri chiamati e non a un numero in particolare, *“il modulo messo a disposizione ai clienti che desiderano ottenere un dettaglio traffico si riferisce a tutte le chiamate effettuate dal cliente in un determinato periodo e non prevede la possibilità di indicare la direttrice verso un singolo numero. L'azienda (...) ha ritenuto di organizzare tale attività secondo la propria autonomia imprenditoriale e in coerenza con la prassi seguita dagli altri operatori”*. Poste Mobile ha evaso correttamente la richiesta del sig. XXX che, evidentemente, *“vorrebbe vedersi personalizzare le modalità di fornitura di un servizio gratuito, dettando unilateralmente tempi e modalità di fornitura (...). Non si comprende quale potrebbe essere la natura del presunto disagio subito dal ricorrente, atteso che l'informazione richiesta era regolarmente contenuta nel dettaglio delle chiamate effettuate”*.

La società Poste Mobile, nella propria memoria, ha richiesto che vengano rigettate le richieste del sig. XXX e che al medesimo vengano interamente accollate le spese di procedura.

A seguito della convocazione del 22 maggio 2012 (prot. 2012/9528), in data 6 giugno 2012 si è svolta l'udienza istruttoria in modalità *conference call*, durante la quale il sig. XXX, dopo essersi richiamato a quanto espresso nell'istanza, si è reso disponibile a chiudere bonariamente la controversia accettando dall'operatore Poste Mobile la somma di € 15,00. La società Poste Mobile, come rappresentata in udienza, ha tuttavia confermato di ritenere del tutto immotivata ogni pretesa del sig. XXX, chiedendo al Corecom la definizione della controversia.

Motivi della decisione

La presente controversia ha ad oggetto la domanda di un indennizzo formulata dall'istante per i disagi patiti a causa di un asserito ritardo e un'asserita inesattezza della società Poste Mobile nel soddisfare la richiesta di dati di traffico in uscita avanzata dall'utente.

Tale domanda, tuttavia, non può essere accolta per le ragioni qui di seguito esposte.

Innanzitutto, in merito al servizio (gratuito) di fornitura del dettaglio-traffico in uscita, dall'istruttoria condotta emerge come non sia stabilito un termine perentorio entro il quale l'operatore è tenuto a comunicare tali dati all'utente che ne faccia richiesta. Così si legge dal sito internet di Poste Mobile: *“Per richiedere i dati di traffico e delle ricariche per tua SIM scarica il Modulo per richiesta di Dettaglio Chiamate/Ricariche, e, dopo averlo compilato, invialo via fax al numero verde 800.242.626 o spediscilo tramite posta a: PosteMobile XXX Casella Postale 3000 – 37138 XXX. Ti sarà inviato un prospetto riassuntivo dei tuoi dati di traffico e delle ricariche effettuate”*.

La mancanza di un termine per l'evasione di simili istanze, peraltro comune ai maggiori gestori di telefonia mobile, non esime ovviamente l'operatore dall'obbligo di fornire al cliente i dati richiesti entro un termine ragionevole, che, in ogni caso, non potrà essere superiore ai 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi di Poste Mobile (art. 10.2) come tempo massimo di evasione dei reclami e delle segnalazioni.

Nel caso di specie, l'informazione richiesta il giorno *sabato* 18 febbraio 2012 è stata inoltrata all'utente in un tempo congruo, corrispondente a complessivi 7 giorni lavorativi, dunque tale da escludere senza alcun dubbio una responsabilità da ritardo che possa determinare un obbligo di indennizzo in capo all'operatore.

Alla stessa conclusione si giunge con riguardo alla seconda contestazione mossa dall'istante e relativa al fatto che il dettaglio di traffico comunicato da Poste Mobile non riguardasse una sola numerazione ma il complesso delle chiamate in uscita effettuate in un determinato periodo di tempo indicato dall'utente nell'apposito modulo.

Anche in merito a tale aspetto, la pretesa indennizzatoria del sig. XXX è priva di ogni fondamento, atteso che, innanzitutto, come affermato dall'operatore nella memoria depositata e come emerge dai documenti allegati da entrambe le parti, nel modulo di richiesta del dettaglio delle chiamate non è prevista la possibilità di indicare una sola specifica numerazione (va sottolineato, per inciso, che una simile possibilità è esclusa dai maggiori gestori di telefonia mobile e fissa, probabilmente per la difficoltà tecnica che l'evasione di simili richieste comporterebbe per l'operatore); l'indicazione di una specifica direttrice, in effetti, è stata effettuata dal sig. XXX al di fuori degli spazi previsti per la compilazione nel modulo messo a disposizione da Poste Mobile.

Si esclude, inoltre, che la ricezione di una documentazione contenente il dettaglio del traffico – effettuato in un determinato intervallo di tempo – verso tutte le direttrici, e dunque anche verso numerazioni diverse da quella espressamente indicata dall'utente, possa avere causato a quest'ultimo un effettivo disagio, soprattutto ove si consideri che i dati sono stati forniti in forma telematica (all'indirizzo e-mail segnalato dall'utente), con la conseguente possibilità di selezionare con i più semplici strumenti informatici (quali le opzioni di “ricerca” nel testo) le informazioni relative alla numerazione interessata.

Di un effettivo disagio, peraltro, non viene neppure data alcuna spiegazione dallo stesso sig. XXX nell'istanza di definizione della controversia.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO equo compensare tra le parti le spese di procedura;

DETERMINA

L'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti di Poste Mobile XXX è rigettata.

Le spese del procedimento sono compensate tra le parti.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare AGCOM 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Milano, 24 gennaio 2013

Il dirigente
dott. Mauro Bernardis