

DELIBERA DL/134/14/CRL/UD del 15 dicembre 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ / POSTE MOBILE ██████████

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 dicembre 2014;

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 09.04.2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/168/2013, con cui ██████████ (di seguito, per brevità, "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società POSTE MOBILE ██████████ (di seguito, per brevità, "Poste Mobile");

VISTA la nota del 23.04.2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti, nonché la replica dell'utente;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) [REDACTED] promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 06.02.2013 prot. N. C1245/2013, un procedimento di conciliazione nei confronti di Poste Mobile, esponendo che tale gestore rifiutava sostanzialmente il subentro dell'istante nella titolarità dell'utenza mobile prepagata n. xxxxxx400 intestata a [REDACTED], ponendo come condizione del richiesto subentro, l'acquisto di una nuova Sim, un'autocertificazione, nonché copia dell'atto costitutivo, dello statuto, del certificato camerale, del documento di identità e codice fiscale relativi alla società subentrante ([REDACTED]) ed a quella a cui l'utenza era intestata ([REDACTED]), in tal modo ponendo a carico dell'istante costi non previsti dal regolamento attuativo del Codice delle Comunicazioni Elettroniche con conseguente rifiuto a consentire il subentro gratuito secondo quanto previsto dalle vigenti norme di legge. L'istante chiedeva quindi l'applicazione della Carta Indennizzi di cui alla Delibera n. 73/11/CONS; l'effettuazione del subentro gratuito; l'applicazione delle sanzioni Agcom a carico di Poste Mobile per avere impedito il subentro; indennizzo di Euro 1.000,00 "a risarcimento degli abusi subiti".

All'udienza del 09.04.2013 l'utente insisteva nelle proprie richieste e Poste Mobile deduceva la correttezza del proprio operato, con conseguente esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione.

b) Nel successivo procedimento di definizione, l'utente ribadiva l'illegittimo rifiuto del gestore a consentire il subentro gratuito nell'utenza mobile prepagata intestata ad [REDACTED] che aveva autorizzato il subentro in data 6.2.2013, ed insisteva nelle proprie richieste. Ribadiva, altresì che, contrariamente a quanto pubblicizzato sul proprio sito internet, il call center di Poste Mobile a tal fine contattato dall'utente, aveva richiesto – per effettuare il subentro – un'autocertificazione e l'acquisto di una Sim; l'utente si era quindi recato presso l'"Ufficio Poste Impresa" di Roma Belsito insieme al legale rappresentante della società [REDACTED] e con tutti i documenti societari e di riconoscimento dei legali rappresentanti delle due società, ove gli veniva confermato che la procedura per il subentro prevedeva l'acquisto di una nuova sim con nuova utenza telefonica, sulla quale Poste Mobile, successivamente al subentro, avrebbe consentito la sovrascrittura della vecchia numerazione.

L'utente deduceva altresì che, stante il rifiuto di Poste Mobile di mettere per iscritto le proprie richieste così come riferite dal call center e dall'"Ufficio Poste Impresa" di Roma Belsito, si era vista costretta a registrare le conversazioni telefoniche intercorse con il call center, riservandosi di esibirle dinanzi al Giudice Civile.

L'utente, anche a seguito di memoria difensiva, insisteva quindi nelle proprie richieste.

c) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Poste Mobile eccepiva l'inammissibilità ed improcedibilità dell'istanza per genericità ed infondatezza della stessa; deduceva che il 14.5.2012 [REDACTED] aveva sottoscritto con Poste Mobile un contratto

prepagato per i servizi mobili business con profilo tariffario "PM Ufficio Infinito"; per la procedura di subentro, descritta sul proprio sito internet, non era previsto alcun costo aggiuntivo, bensì unicamente la compilazione del relativo modulo di richiesta, che doveva essere sottoscritto sia dalla società richiedente il subentro che dalla società cedente, da inviarsi a Poste Mobile (a mezzo fax ad un numero verde, ovvero a mezzo posta alla casella postale di Poste Mobile) allegando i documenti di identità di cedente e cessionario; tale modulo non era mai stato inviato dall'istante a Poste Mobile; neppure il documento denominato "autorizzazione al subentro" depositato dall'istante, era mai stato consegnato a Poste Mobile, nonostante la dicitura "raccomandata a mano"; il predetto documento, oltre a non recare alcuna sottoscrizione per ricevuta di Poste Mobile, non conteneva neppure tutti i necessari elementi indicati nel modulo "richiesta di subentro" reperibile sul sito internet di Poste Mobile; l'unica chiamata al servizio clienti effettuata dall'utente risale al 2.2.2013, nel corso della quale l'utente chiedeva informazioni sulla procedura di subentro: la segnalazione veniva chiusa il 6.2.2013 dopo che l'utente, contattato dal servizio clienti, riferiva di essere a conoscenza della procedura di subentro. L'istanza di definizione era dunque infondata e doveva essere rigettata.

Quanto alla richiesta di applicazione delle sanzioni Agcom, Poste Mobile eccepiva l'estraneità della richiesta alla disciplina di cui alla Delibera 173/07/CONS e la competenza esclusiva di Agcom per la relativa irrogazione.

d) Con successiva memoria l'utente ha replicato alle difese di Poste Mobile, insistendo nella piena legittimità della richiesta di applicazione delle sanzioni previste dall'Agcom; il "modulo di proposta dei servizi mobili prepagati "Business"" di Poste Mobile, riferibile ad [REDACTED] e non all'istante, non indicava la procedura di subentro; Poste Mobile, nell'affermare una circostanza vera ed ammessa dall'utente, e cioè che il modulo di richiesta di subentro non era mai stato inviato al gestore, non ne spiegava tuttavia i reali motivi che, secondo l'istante, risiederebbero nella illegittima richiesta verbale di acquisto di una nuova sim con relativa utenza da attivare e sulla quale poi trasferire la numerazione oggetto di richiesta di subentro; quanto alla ex adverso dedotta mancata sottoscrizione della raccomandata a mano di autorizzazione al subentro da parte degli addetti all'ufficio di Poste Mobile, la circostanza non era altro che la prova delle istruzioni ricevute dal personale di Poste Mobile di "non lasciare prove ai clienti/utenti"; ribadiva, infatti, che i dipendenti dell'ufficio PT Impresa, alla presenza di testimoni, si rifiutavano di sottoscrivere la raccomandata a mano per accettazione. Infine, il gestore non avrebbe prodotto alcuna prova e/o registrazione di quanto affermato e relativo all'unica chiamata al call center del 2.2.2013, chiusa il 6.2.2013.

L'utente depositava copia dei moduli di richiesta di subentro e delle relative procedure pubblicizzate da altri gestori, e insisteva per l'accoglimento dell'istanza di definizione.

2.Motivi della decisione.

2.a. Osservazioni in rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali

rimborsi/storni o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto, la domanda di irrogazione di una sanzione a carico di Poste Mobile per non avere consentito il subentro gratuito nell'utenza mobile prepagata, deve essere rigettata in questa sede, essendo competente in via esclusiva, in siffatta materia, la sola AgCom, con esclusione del potere sanzionatorio in capo ai Corecom.

2.b Nel merito.

La presente controversia verte sull'asserito rifiuto di Poste Mobile di consentire il subentro gratuito di ██████████ nella titolarità dell'utenza mobile intestata ad ██████████: detto rifiuto sarebbe occorso per fatto concludente del gestore, che avrebbe preteso l'acquisto di una nuova sim per consentire poi il subentro, ponendo a carico dell'istante costi non previsti dal regolamento attuativo del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Il subentro consiste in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza).

La procedura di subentro pubblicizzata da Poste Mobile sul proprio sito internet prevede la compilazione, a cura del soggetto richiedente il subentro (cessionario), di un "Modulo di richiesta di subentro", con l'indicazione dei dati anagrafici e fiscali di cedente e cessionario e dei rispettivi documenti di identità e del codice fiscale, che devono essere allegati alla richiesta. Sia il cedente che il cessionario devono sottoscrivere la richiesta: il cedente, ai fini dell'accettazione al subentro e della manleva di responsabilità di Poste Mobile a seguito della inibizione all'accesso ai dati relativi all'utenza ceduta; il cessionario ai fini della richiesta. E' poi richiesta una seconda sottoscrizione, in calce al medesimo modulo, di cedente e cessionario, per presa di conoscenza che "il subentro avrà luogo solo in caso di accettazione di Poste Mobile" che "potrà in ogni caso avvenire previa ricezione di tutta la documentazione richiesta", nonché per accettazione del subentrante delle C.G.C. che lo stesso dichiara di conoscere a far data dalla sottoscrizione, e che "eventuali promozioni attive e/o opzioni presenti saranno disattivate"; nonché per accettazione del cedente che "eventuali rate di opzione telefono relative alle sim cedute" gli "saranno addebitate in unica soluzione" e che il cedente "è in ogni caso responsabile per le obbligazioni verso Poste Mobile nel caso in cui quest'ultima non presti il proprio consenso al subentro". E' infine richiesta una terza sottoscrizione del solo cessionario, per "Adesione alle condizioni di fornitura dei servizi di PosteMobile"; nonché una quarta sottoscrizione del cessionario per approvazione specifica, ex artt. 1341 e 1342 c.c. di alcune clausole contenute nelle "Condizioni generali dei servizi mobili e condizioni d'uso della carta sim di PosteMobile" ivi allegate. Da ultimo, è richiesto che il cessionario sottoscriva la manifestazione di consenso al trattamento dei dati personali di cui al D. Lgs. 196/03.

Non è previsto alcun costo per l'evasione della richiesta.

L'istante non ha fornito la prova di avere compilato il predetto modulo, né di averlo inviato a PosteMobile, secondo le chiare indicazioni reperibili sempre sul sito internet del gestore (numero verde o casella postale).

Anzi, [REDACTED] ammette di non avere mai inviato il modulo. Nella memoria di replica si legge infatti che “Il gestore nella sua memoria asserisce che la scrivente non avrebbe mai inviato il modulo, circostanza vera, ma omette di spiegarne i motivi” che risiederebbero nell’illegittima richiesta di acquisto di una nuova sim.

L’istante non ha neppure fornito la prova di avere altrimenti inviato a Poste Mobile la richiesta di subentro. L’unico documento di cui l’istante afferma di avere tentato la consegna a Poste Mobile è la “raccomandata a mano” del 6.2.2013 di autorizzazione al subentro sottoscritto dal cedente. Poste Mobile ha contestato il predetto documento, affermando di non averlo mai ricevuto, così come di avere mai ricevuto una richiesta di subentro.

Alla luce di quanto emerso in istruttoria, le domande dell’utente non possono essere accolte.

L’autorizzazione al subentro del 6.2.2013, sottoscritta dal solo cedente e priva di alcuni elementi essenziali per l’esatta individuazione del soggetto legittimato a consentire il subentro (mancano le generalità complete – luogo, data di nascita, residenza, codice fiscale - del soggetto/persona fisica che sottoscrive l’autorizzazione, così come quelle della persona giuridica rappresentata, cui l’utenza è intestata) non può infatti essere interpretata come richiesta di subentro, non essendo neppure sottoscritta dal soggetto richiedente; al predetto documento, inoltre, non risultano allegati i documenti di riconoscimento di cedente e cessionario ed i rispettivi codici fiscali. Difetta, del tutto, l’accettazione da parte di cedente e cessionario delle condizioni del subentro e degli effetti dello stesso. Sicchè, ove anche si ritenesse provata la ricezione da parte di Poste Mobile, cionondimeno dall’avvenuta consegna non potrebbe derivare a carico di Poste Mobile alcun obbligo di consentire il subentro.

L’utente avrebbe dovuto seguire la procedura pubblicizzata da Poste Mobile sul proprio sito internet – compilando, sottoscrivendo ed inviando il modulo ovvero altro documento equipollente che potesse essere considerato “richiesta di subentro” completo altresì di tutte le clausole contrattuali richiamate dal gestore - e, all’esito della risposta del gestore ovvero, in caso di mancata risposta entro un termine ragionevole (si noti che l’”autorizzazione al subentro” è datata 6.2.2013; in pari data l’utente depositava presso il Corecom Lazio la domanda per il tentativo obbligatorio di conciliazione), proporre reclamo ovvero adire il Corecom o altro organismo di conciliazione a tutela dei propri diritti. Diritti che non possono essere tutelati allo stato degli atti, difettando completamente la prova della richiesta di subentro da cui solo potevano discendere, a carico del gestore, gli obblighi contrattuali il cui inadempimento è oggi lamentato dall’istante. Le domande dell’utente devono pertanto essere rigettate.

3. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall’articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Nel caso di specie, tenuto conto dell’integrale rigetto delle domande proposte dall’utente, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da [REDACTED] nei confronti dell'operatore POSTE MOBILE [REDACTED] sia rigettare come da motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo compensare integralmente le spese della procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da [REDACTED] in data 09.04.2013.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 15 dicembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto