

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**F. A. CIRRI SEPE QUARTA/POSTE MOBILE XXX**  
**(LAZIO/D/540/2015)**

**Registro Corecom n. 48/2016**

**IL DIRIGENTE**

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 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 F. A. Cirri Sepe Quarta presentata in data 26.06.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**A) La posizione dell’istante**

Il Signor F. A. Cirri Sepe Quarta, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione tenutosi il 3.6.2015 ed al quale Poste Mobile non si presentava, 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\*\*\*.

Il 23.12.2014 l’utente, non avendo ricevuto per posta ordinaria la fattura del 1.12.2014, contattava il servizio clienti di Poste Mobile che apriva il reclamo n. 1-340917039874 confermandone l’apertura con successivo sms in pari data; il 24.12.2014 l’utente inviava reclamo scritto a mezzo email a Poste Mobile, chiedendo l’invio della fattura ed il motivo del

mancato recapito.

Il 18.02.2015 l'utente contattava nuovamente il servizio clienti per contestare il mancato recapito della fattura del 1.12.2014 e di quella del 1.2.2015, ricevendo risposta che le fatture erano reperibili sul sito internet e qualora avesse desiderato l'invio in formato cartaceo avrebbe dovuto farne espressa richiesta; l'operatrice, nel confermare la spedizione della fattura del 1.12.2014, negava l'apertura di un nuovo reclamo; in pari data, l'utente inviava a Poste Mobile un reclamo scritto con il quale chiedeva l'invio delle fatture in formato cartaceo e sollecitava la risposta al reclamo del 24.12.2014.

Il 20.2.2015 l'utente veniva contattato da Poste Mobile (sig.ra Eugenia), la quale riferiva di non aver ricevuto il reclamo del 24.12.2014, che in ogni caso non era decorso il termine utile per la risposta e che non era dovuta una risposta scritta; in pari data l'utente inviava reclamo scritto a mezzo del quale insisteva nella richiesta di ottenere una risposta scritta ai reclami del 24.12.2014 e del 18.2.2015; la richiesta non riceveva risposta.

L'utente evidenziava che la fattura del 1.12.2014 veniva spedita da Poste Mobile il 17.2.2015 e recapitata all'utente in formato cartaceo il 26.2.2015 e che anche le fatture precedenti e successive erano state recapitate in formato cartaceo solo a seguito di reclami.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva l'accertamento della violazione delle norme contrattuali e dell'art. 10 della Carta Servizi di Poste Mobile, per non aver inviato la fattura del 1.2.2015 in formato cartaceo, per la mancata risposta ai reclami del 23-24.12.2014, 18.2.2015 e 20.2.2015, e per la mancata partecipazione all'udienza per il tentativo di conciliazione del 3.6.2015, chiedendo il pagamento di un indennizzo per complessivi euro 300,00.

L'utente depositava copia della fattura del 1.12.2014, dei reclami scritti inoltrati e delle risposte scritte ricevute da Poste Mobile e recanti le date del 7.6.2013, 10.10.2013, 22.11.2013, 23.1.2014, 23.2.2015 e 8.5.2015.

## **B) La posizione del gestore**

Il Gestore, come eccepito dall'utente, ha tardivamente depositato la propria memoria difensiva, pervenuta a mezzo p.e.c. il 10.09.2015 alle ore 18.23, nonché a mezzo fax alle ore 19.13, dunque oltre le ore 14.00 del medesimo giorno di scadenza indicato a pena di irricevibilità dal Corecom Lazio nella propria nota di avvio del procedimento del 13.7.2015.

La predetta memoria ed i documenti ivi allegati devono dunque essere dichiarati irricevibili e di essi non deve tenersi conto ai fini della decisione della presente controversia.

## **C) Motivi della decisione**

### **Sul rito**

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

Deve tuttavia rilevarsi che, poiché oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione proposto dall'utente il 6.2.2015 era la mancata risposta al reclamo del 23-24.12.2014 in relazione al mancato invio della fattura del 1.12.2014, l'oggetto del presente giudizio deve circoscriversi a tale problematica con conseguente inammissibilità delle ulteriori e diverse domande proposte in relazione ai reclami successivi.

**Nel merito.**

L'utente ha lamentato la mancata risposta scritta ai reclami del 23-24.12.2015, fornendo la prova della loro ricezione e lettura da parte di Poste Mobile nelle medesime date. Con il predetto reclamo l'utente chiedeva l'invio della predetta fattura ed il motivo per cui la stessa non era stata spedita.

L'utente ha altresì prodotto copia della fattura del 1.12.2014, spedita da Poste Mobile in formato cartaceo il 17.2.2015 e ricevuta dall'utente il 26.2.2015, nonché copia delle risposte scritte ricevute da Poste Mobile, tra cui quella del 23.2.2015.

E' utile e necessario ricordare che lo stesso utente afferma che in sede di reclamo al call center del 18.2.2015 riceveva dall'operatrice risposta al reclamo del 23.12.2014: in quella occasione, l'utente afferma di essere stato informato che la fattura era stata inviata in formato cartaceo, circostanza confermata dallo stesso utente mediante deposito di copia della stessa e dalla quale si evince che veniva inviata con lettera di Poste Mobile del 17.2.2015.

Risulta pertanto provato che il Gestore abbia provveduto a rispondere al reclamo del 23-24.12.2014, con risposta orale del 18.2.2015 e con successiva risposta scritta del 23.2.2015, oltre che a mezzo di comportamento concludente del 17.2.2015 mediante invio della fattura richiesta.

Invero, è opportuno richiamare l'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 risposta scritta al reclamo è dunque richiesta nel solo caso di rigetto dello stesso e non anche, come nel caso di specie, nel caso di accoglimento avvenuto sia per comportamento concludente mediante invio della copia cartacea della fattura richiesta, che a mezzo di risposta fornita dal call center il 18.2.2015; ad abundantiam si rileva che Poste Mobile ha fornito altresì risposta scritta in data 23.2.2015, comunicando all'utente l'invio in formato cartaceo della fattura, fornendo esaustive spiegazioni in merito alle modalità di gestione dei reclami *"nel pieno rispetto del quadro regolamentare e normativo di riferimento"*, ed infine informando l'utente che *"eventuali ritardi nella spedizione delle precedenti fatture ...sono evidentemente da imputarsi proprio all'adozione di una procedura in deroga, che ha richiesto e richiede una lavorazione specifica ..."*.

La disposizione regolamentare sopra richiamata impone al Corecom un controllo formale sulla rispondenza della risposta ai parametri ivi citati, e non anche il controllo sul merito di quanto affermato dal Gestore nella propria risposta: anche a tale proposito, tuttavia, non può non rilevarsi la correttezza anche nel merito della risposta fornita dall'operatore del call center il 18.2.2015, allorchè comunicava all'utente – oltre all'invio della fattura richiesta, poi effettivamente pervenuta – anche la non obbligatorietà di una risposta scritta, trattandosi evidentemente di accoglimento del reclamo.

Deve infine evidenziarsi che, nonostante la correttezza formale del comportamento del Gestore, la risposta del 18.2.2015 è pervenuta tardivamente rispetto al termine indicato nell'art. 8, comma 4 dell'Allegato A alla Delibera 179/03/CSP che testualmente che *“Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso”*, ripreso dall'art. 10.2 della Carta Servizi di Poste Mobile, con un ritardo di 12 giorni a fronte del reclamo del 23.12.2014.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo di Euro 12,00 calcolato ai sensi dell'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

#### **D) Sulle spese di procedura.**

Per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 Delibera 173/07/CONS stabilisce che *“Nel provvedimento decisorio l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità. Quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi, e pur avendo reso la dichiarazione di cui all'articolo 8 comma 3, vanno comunque rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli articoli 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione”*.

Rilevato pertanto, da un lato, che Poste Mobile non ha partecipato all'udienza per il tentativo di conciliazione del 3.6.2015 e che ha depositato tardivamente la memoria difensiva nel presente procedimento e che, d'altro lato, la procedura per il tentativo di conciliazione è gratuita dinanzi al Corecom e che l'utente non ha fornito la prova, né dedotto, di avere sostenuto altrimenti delle spese per l'espletamento della stessa, si ritiene equo e proporzionale al valore della controversia liquidare all'utente Euro 15,00 a titolo di spese della procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

## **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di F. A. CIRRI SEPE QUARTA nei confronti della società POSTE MOBILE XXX.
2. La società POSTE MOBILE XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 15,00 (quindici/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. euro 12,00= (dodici/00=) a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società POSTE MOBILE XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, li 14/09/2016

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto