



DETERMINA Fascicolo n. GU14/600232/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- PostePay
SpA (PosteMobile)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 11/04/2023 acquisita con protocollo n. 0099243 del 11/04/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante espone di aver acquistato in data 18-09.22 una sim poste mobile attraverso i canali telematici pagandola con postepay intestata ad altro soggetto per un importo complessivo di E.20.00. A causa di disservizi postali la sim acquistata non veniva consegnata, per cui si procedeva ad acquistare nuova sim chiedendo il rimborso della precedente. La nuova sim veniva consegnata il 31.10.22 e nuovamente pagata, tuttavia non andava a buon fine la richiesta portabilità del vecchio numero XXX. Chiede indennizzo per mancata risposta ai reclami e per mancata portabilità del vecchio numero e quantifica gli indennizzi in E. 1200

Posizione operatore: Il gestore ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha chiesto il rigetto della domanda avversaria in quanto infondata in fatto e in diritto esponendo che non si ravvisa alcuna responsabilità contrattuale poiché la mancata portabilità non è imputabile a fatto dell’operatore ma ad un errore commesso dall’utente nella procedura di attivazione della sim. Parimente non ravvisa esservi responsabilità nella mancata risposta al reclamo essendo lo stesso stato inviato ad un indirizzo pec errato, pertanto l’operatore non è stato posto in grado di rispondere al reclamo. Replica istante In merito all’errore nell’attivazione dell’utenza l’istante in replica alle eccezioni dell’operatore eccepisce che l’errore non può essere stato causato dall’utente poiché lo stesso per l’attivazione ha semplicemente seguito le

istruzioni ed attivato la procedura di prevalidazione, attraverso invio foto della sim Tale assunto viene smentito dall'operatore il quale asserisce che alla data dell'acquisto della sim, la prevalidazione attraverso l'invio di foto della sim non era ancora entrata in vigore. Ribadisce infine la mancanza di reclami per mancata portabilità nonché l'avvio della procedura di conciliazione ben oltre i 3 mesi dal verificarsi del disservizio, previsti dalla delibera Agcom per l'avvio della procedura di conciliazione.

Motivazione del provvedimento: Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non meritano accoglimento attesa la carenza sotto il profilo sostanziale della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta. Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata portabilità si evidenzia che non vi è in atti alcun reclamo in tal senso, nella pec allegata, tra l'altro inviata da soggetto diverso da intestatario sim, si legge esclusivamente una richiesta di rimborso della sim non consegnata. nel fascicolo non risultano allegati reclami, in assenza dei quali, la richiesta formulata dalla parte non merita accoglimento, per le ragioni di seguito precisate. La presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro, infatti, assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/ CIR). Aggiungasi che con la Delibera n. 59/18/CIR l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, ha stabilito che: "viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub III e IV in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. Ebbene, tornando al caso in esame, tale segnalazione manca, avendo l'istante richiesto esclusivamente il rimborso del costo della sim non consegnata. Quanto alla mancata risposta al reclamo, la mancanza di un reclamo specifico e circostanziato fa propendere per il rigetto della domanda. Viene accolta la domanda di rimborso del costo della sim non consegnata, non avendo l'operatore dato prova di avervi adempiuto. In considerazione di quanto sopra la domanda viene parzialmente accolta.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/04/2023, è tenuta a rimborsare all'istante il costo della sim pari ad E. 20,00. maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo