

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/605884/2023****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 08/05/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: l’istante lamenta di aver ricevuto un addebito di E. 3,50 a causa connessione ad Internet, ma precisa che la connessione è impossibile visto che nel proprio dispositivo è impostato da tempo un APN fittizio, come mostrato negli screenshot. Precisa inoltre che per la SIM è impostata la banda EDGE (2G), che è oggi praticamente inutilizzabile per la navigazione. Chiede indennizzo per mancata risposta al reclamo nonché la restituzione dell’importo illegittimamente addebitato

Posizione operatore: la società Postepay S.p.A. 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 avversarie in quanto infondata in fatto e in diritto. Nel merito precisa di aver corrisposto all’utente l’importo di e. 3,50 in ottica di caring, nonché di aver effettuato in favore dell’istante un bonifico di E. 58,00.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Sulla base di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte merita accoglimento, per il motivo di seguito precisato. Va premesso che nelle procedure di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue, che trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento è quella dell’art. 1218 cc,

in base alla quale il creditore della prestazione - l'utente- dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del rapporto contrattuale tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati verranno confermati. Nel caso di specie, l'utente ha depositato documentazione probante, nonché inoltrato pec di reclamo in data 19.12.21, pertanto risulta accoglibile la domanda di indennizzo formulata dall'istante, relativamente all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, per cui andrà corrisposto, ai sensi dell'art. 12 comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/ CONS, l'importo di euro 300,00. Relativamente alla domanda relativa al rimborso, l'istante conferma di aver ricevuto nelle more tali somme, pertanto non si dà seguito alla stessa per cessata materia del contendere.

#### DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/05/2023, è tenuta a indennizzare l'istante dell'importo di e. 300,00, 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