

DETERMINA Fascicolo n. GU14/681171/2024**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 20/05/2024 acquisita con protocollo n. 0137903 del 20/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: in data 12.06.2023 il sig. XXX sottoscriveva un contratto di portabilità della sua numerazione TIM (sita nel comune di XXX in provincia di XXX (Regione Campania). L’attivazione sarebbe dovuta avvenire entro pochi giorni dalla sottoscrizione del contratto. Il servizio fin dal momento dell’attivazione non ha mai funzionato. Il sig. XXX reclamava da subito al servizio clienti tanto che postepay con grave ritardo inviava un tecnico all’indirizzo dove era ubicata l’utenza il quale riscontrava che l’apparecchiatura inviata da postepay non era idonea in quanto dotata di sim e non vi era segnale. Il tecnico comunicava altresì che per potere funzionare l’apparecchiatura doveva essere quella funzionante via cavo. In data 19.12.2023 il sig. XXX presentava ulteriore reclamo (doc. 1) tramite l’associazione a cui seguiva l’esito (doc. 2) in data 05.01.2024 del tutto incomprensibile.

Posizione dell’operatore: rigetto delle domande di parte attrice poichè già trattate e definite in sede transattiva e pertanto infondate e contrarie al principio di buona fede tra le parti.

Motivazione del provvedimento: Alla luce delle argomentazioni proposte dalle parti e dalle relative allegazioni documentali si motiva quanto segue. Parte istante pone a fondamento della propria domanda solo ed esclusivamente un reclamo nel quale è indicata una numerazione differente da quella per cui è definizione.

Al contrario parte convenuta corrobora la propria posizione con copiosa documentazione a supporto. Dalla lettura degli atti e delle relative allegazioni emerge che il reclamo di parte istante segue precedenti reclami e richieste ad opera dello stesso nei confronti dell'operatore. In particolare sono state esitate positivamente le richieste di storno delle fatture emesse nonché il riconoscimento di indennizzo in favore dell'istante e a carico dell'operatore. Di tali circostanze vi è prova mediante verbale di rinuncia a precedente conciliazione ad opera dell'istante per sopraggiunto accordo transattivo. Inoltre la stessa cessazione della linea telefonica è avvenuta nei tempi previsti rispetto alla richiesta effettuata. Pertanto, in considerazione di quanto sopra non si ravvisano profili di responsabilità a carico di parte convenuta e si propone il rigetto della domanda. Il valore del decisum è pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 20/05/2024, 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