

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/681319/2024****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 21/05/2024 acquisita con protocollo n. 0138764 del 21/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Per l’utente nessuno è comparso

Posizione dell’operatore: Nel proprio atto difensivo, l’operatore riassume la posizione dell’utente che in data 13/10/2022 sottoscriveva l’offerta PosteMobile Casa Internet con richiesta di portabilità del numero XXX. Consegnato e installato il device con attivazione del numero provvisorio, PostePay non riusciva a completare la portabilità per "DN non assegnato al Donating". Informato per iscritto l’utente si precisava che comunque la linea risulta attiva con il numero provvisorio assegnato in fase di sottoscrizione del contratto, con possibilità di recedere senza costi informandone PostePay entro 30 giorni. L’operatore conferma che l’utente non ha mai riscontrato né disdetto il contratto, pertanto sono state emesse fatture per tutto il periodo di attivazione della linea, rimaste inevase. Atteso il perdurare della morosità l’utenza è stata sospesa in data 25/05/2023 e poi, in data 03/07/2023, disattivata. In data 27/11/2023 l’Utente avviava il prescritto tentativo di conciliazione (UG/647121) concluso con archiviazione per mancata comparizione il 10/01/2024. In data 08/04/2024 l’Utente avviava un secondo tentativo di conciliazione (UG/673031), stavolta concluso con mancato accordo il 13/05/2024. In data 21/05/2024 l’Utente avviava la presente definizione. Nel proprio atto difensivo, preliminarmente PostePay eccepisce l’inammissibilità dell’istanza ai sensi dell’art. 14, comma 1- bis, e comma 2 all. B, delibera AGCOM n. 358/22/CONS. L’operatore solleva anche la inammissibilità per la genericità del contenuto del formulario e l’irricevibilità delle relative richieste, ove non fornisce alcun dettaglio

né documenti utili a comprendere la vicenda e il fondamento della richiesta, già richiesto dall'operatore in sede di conciliazione ("Si chiede cortesemente di inserire nel fascicolo copia della disdetta, perché a PostePay non risulterebbe pervenuta", ricevendo la risposta che "Utente non ne conserva copia. In ogni caso, riferisce di averla inviata a titolo di cautela, non essendo numero mai transitato nei vostri sistemi"). L'operatore rileva ancora che la richiesta di "verifica" non è poi ricevibile per definizione, posto che oggetto del presente procedimento possono essere esclusivamente la cessazione di una ipotetica condotta lesiva dei diritti dell'utente nonché il riconoscimento di rimborsi o indennizzi nei casi previsti ai sensi dell'art. 20, comma 4, all. B, delibera AGCOM n. 358/22/CONS (v. delibera AGCOM n. 80/20/CIR). Disconosce inoltre l'esistenza di presupposti per un ordine di cessazione di ipotetica condotta lesiva (il rapporto è cessato da quasi un anno, in data 03/07/2023) ovvero per il riconoscimento di un rimborso (l'Utente non ha mai pagato alcuna fattura) o di indennizzi. Non può neanche essere stornato il rilevante insoluto di 285,15 euro in quanto le fatture si riferiscono a un servizio regolarmente attivato ed erogato senza contestazioni note dell'Utente nonostante esso sia stato sollecitato a manifestare il proprio eventuale disinteresse (v. delibera AGCOM n. 31/21/CIR). Non sussistono infine i presupposti per riconoscere il rimborso di spese di procedura, posto che tali spese non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessità e la fondatezza, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (v. delibera AGCOM n. 288/20/CIR). Conclusioni PostePay chiede il rigetto delle domande dell'Utente.

Letti gli atti; ritenuti non soddisfatti i requisiti di ammissibilità e procedibilità della istanza presentata dall'utente; rilevata l'assenza di qualsivoglia attività difensiva svolta dall'utente o di allegazione documentale a sostegno delle proprie lagnanze, valutate le difese svolte dall'operatore, da quanto emerso in istruttoria si rigetta la domanda di indennizzo per i motivi qui di seguito esposti: Ai sensi dell'art. 14 comma 1 bis dell'Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS è previsto che la parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del comma 1, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni. Al comma 2 del medesimo articolo è precisato che il deferimento della soluzione della controversia ai sensi del comma 1 non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria. Non rilevano ai fini del calcolo dei termini per adire la procedura di definizione eventuali tentativi di conciliazione successivi al primo, se vertenti sulla medesima controversia. Nel caso che ci occupa l'utente ha presentato una prima istanza di conciliazione in data 27/11/2023 con UG/647121 cui non ha partecipato; la mancata partecipazione ha determinato l'archiviazione del procedimento in data 10/01/2024. Ai sensi del comma 2 dell'art. 14 della citata delibera l'utente avrebbe dovuto proporre la procedura di definizione entro 3 mesi dalla conclusione del tentativo di conciliazione. In data 08/04/2024 l'utente ha invece riproposto, per i medesimi motivi, un secondo tentativo di conciliazione (UG/673031), stavolta concluso con mancato accordo il 13/05/2024. In data 21/05/2024 l'utente ha presentato istanza di definizione per le medesime lagnanze. Alla luce di quanto sopra, evidente la violazione di quanto previsto al citato art. 14 della delibera in oggetto, l'istanza andrà senz'altro rigettata per inammissibilità/improcedibilità della stessa; ogni altra istanza assorbita dall'eccezione di inammissibilità. In tal caso il valore del decisum è pari ad € 0.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 21/05/2024, 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