



## **DETERMINAZIONE n. 4 del 25 febbraio 2020**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 227/17 xxx /Poste Mobile S.p.A.**

### **IL DIRIGENTE**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della 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*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 227 del giorno 13 aprile 2017 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Poste Mobile S.p.A. (di seguito, per brevità, Poste Mobile) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza 328922xxxcon la società Poste Mobile, lamenta il ritardo nell’attivazione della Sim.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- “*in data 17 novembre 2016 smarriva il proprio telefono cellulare contenente la Sim Poste Mobile con numero seriale 8939105040032542103 e numero mobile 32892xxx1*;
- “*in data 18 novembre 2016 si recava presso l’Ufficio Postale per chiedere la sostituzione della Sim. Le veniva consegnata una nuova Sim con numero seriale 8939105040032502909*”;
- l’attivazione di detta Sim avveniva in data 22.12.2016.

In data 16 gennaio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Poste Mobile tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*un indennizzo per l’interruzione del servizio voce dal 18.11.2016 al 22.12.2016*”;
- ii) “*il rimborso del credito “esaurito” dall’avvenuto smarrimento della Sim quantificabile in euro10,00*”;
- iii) “*un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 21.11.2016*”.

## 2. La posizione dell'operatore.

La società Poste Mobile, in data 12 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha eccepito *“l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza, per infondatezza della stessa in fatto ed in diritto”* per i motivi che seguono.

*“L'istante è titolare della SIM 328922xxx, attivata in data 21.01.2008 con Piano Tariffario "0 Pensieri Small", che prevede un canone mensile di euro 8.97. In data 18.11.2016 la Cliente contattava il Servizio Clienti Poste Mobile chiedendo la sospensione della SIM per smarrimento (ordine I -L27M56N; nella medesima data la Cliente si recava in Ufficio Postale per chiedere la sostituzione della Sim smarrita con una nuova Sim Poste Mobile (ordine I -L29T0A4) e la riattivazione dell'utenza numero xxx (ordine I -L29T05S). Le veniva pertanto consegnata una nuova Sim identificata da ICCID 8939105040032502909. Tali richieste [generavano] sui sistemi Poste Mobile gli ordini suindicati (identificati da caratteri alfanumerici), gestiti dai dipartimenti tecnici di Poste Mobile in collaborazione con l'operatore Vodafone, in quanto Poste Mobile è un operatore virtuale, e si avvale della rete di operatori ospitanti (Vodafone e Wind). Il primo ordine, relativo alla sospensione della Sim, andava a buon fine e la Sim veniva sospesa, mentre, l'ordine relativo alla richiesta di sostituzione della Sim non aveva esito positivo ("Cancelled"). L'ordine di riattivazione dell'Utenza, invece, risultava aver avuto esito positivo ("Complete").*

Prosegue l'operatore nel merito evidenziando che *“in data 22.11.2016, l'Istante contattava il Servizio Clienti per sollecitare la riattivazione dell'Utenza sulla nuova Sim PosteMobile, e veniva inserito sui sistemi Poste Mobile un nuovo ordine di sospensione della Sim (I-L39PXPV) che, a seguito di gestione, sempre con la collaborazione dell'operatore Vodafone, aveva esito negativo ("Cancelled"). Dunque, come già ben dettagliato nella memoria depositata da Poste Mobile nell'ambito del procedimento urgente GU5 785/16 tra le medesime parti, la problematica lamentata dall'Istante è dovuta ad un disallineamento di natura tecnica verificatosi sui sistemi Poste Mobile e/o sui sistemi dell'operatore di rete ospitante Vodafone (che ha gestito gli ordini di sospensione, sostituzione e riattivazione Sim), che non ha consentito il buon esito dell'ordine I-L29T0A4 relativo alla sostituzione della Sim. Poste Mobile ha effettuato molteplici verifiche, anche con il proprio operatore di rete ospitante (Vodafone), e si è adoperata al fine di individuare le cause e giungere ad una rapida soluzione dell'anomalia riscontrata. La procedura di riattivazione dell'Utenza risulta positivamente conclusa in data 21.12.2016, allorchè i competenti dipartimenti tecnici hanno confermato la risoluzione delle anomalie che inibivano l'utilizzo della Sim della Cliente”.*

L'operatore evidenzia che *“pur in assenza di una specifica responsabilità nella vicenda, e considerato il disagio sofferto, in data 04.01.2017 riconosceva alla sig.ra Frigenti l'importo di euro 60,00 mediante accredito sulla Sim n. 328922xxx (A11.1), così determinata: quanto ad euro 46,00, come indennizzo calcolato in base alla Carta dei Servizi per il mancato utilizzo della Sim dal 18/11/2016 al 22/12/2016; quanto ad euro 14,00, come rimborso dei canoni per il periodo di mancata fruizione. Inoltre PosteMobile ha provveduto a riscontrare il reclamo della Cliente, mediante l'allegata lettera allegata sub 1, nei termini previsti dall'art. 10.2 della propria Carta dei Servizi”.*

L'operatore pertanto sottolinea che *“alla luce di quanto sopra, le pretese della Cliente sono infondate, e conseguentemente anche le immotivate richieste di indennizzo devono essere respinte, poiché Poste Mobile ha già riconosciuto alla stessa l'importo di euro 60,00; in ogni caso l'erogazione dell'indennizzo avvenuta in data 4.1.2017, dunque ben prima della presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, renda comunque inapplicabile il riconoscimento di qualsiasi ulteriore indennizzo, ai sensi dell'art. 2 comma 1 della Delibera 73/11/CONS.*

Infine l'operatore conclude insistendo *“sulla base di quanto dedotto, ai sensi dell'art. 20 della delibera 173/07/CONS, l'archiviazione del procedimento per infondatezza dell'istanza in fatto ed in diritto”.*

### **3. La replica dell'istante**

L'istante, in data 23 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale ha precisato *“come vi sia stata una gestione del tutto fallimentare della richiesta di sospensione della sim smarrita e contestuale riattivazione della stessa utenza sulla nuova sim. Infatti, se – da una parte – controparte dichiara che la sim è stata sospesa (senza però indicare la data in cui tale sospensione sarebbe avvenuta), poi ammette come “l’ordine relativo alla richiesta di sostituzione non ha avuto esito positivo”. Successivamente, come ammesso dalla stessa controparte, a seguito di un ennesimo sollecito dell’utente, sui sistemi – invece di inserire un nuovo ordine di riattivazione - è stato incomprensibilmente inserito un (...) nuovo ordine di sospensione della sim che ha avuto esito negativo. Inoltre, a complicare ancor di più il già confuso quadro della situazione, nella comunicazione trasmessa via fax all’istituto Corecom in data 21.12.2016, PosteMobile dichiarava prima che in data 14.12.2016 avrebbe “verificato che l’utenza fosse attualmente attiva” benché “il codice identificativo della nuova Sim in possesso dell’utente non risultasse ancora attivo. Inoltre, appare quantomeno singolare che Poste Mobile dichiarò (peraltro senza fornire prova alcuna) di aver applicato gli indennizzi automatici in base alla propria Carta Servizi (peraltro non allegandola, né indicando gli articoli della stessa, né la precisa modalità di computo della somma indicata, né dimostrando l’accettazione scritta da parte della Sig.ra xxx della Carta Servizi e delle Condizioni Generali che eventualmente la richiamassero), non solo dopo l’instaurazione della controversia (UG 5865 del 15.12.2016) ma pure già in presenza della convocazione in data 22.12.2016 dell’udienza di conciliazione del 16.01.2017. Tale riconoscimento degli indennizzi automatici non risulta comunicata in alcun modo (...) se non con la memoria difensiva del 12.05.2017. Si contesta, pertanto, anche la validità della comunicazione allegata alla suddetta memoria poiché non munita di prova di ricezione”.*

### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis:*

- viene accolta l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore, ai sensi dell'art. 2 comma 1 dell'allegato A del Regolamento, come di seguito precisato.

L'operatore ha correttamente richiamato la disposizione dell'art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, che testualmente dispone che *“il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento. Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”.*

In base a tale disposizione, qualora siano stati corrisposti gli indennizzi previsti dal contratto prima di accedere alla fase contenziosa o quando il gestore si sia impegnato a farlo in occasione dell'esperimento di conciliazione, è precluso al definitore l'utilizzo dei parametri indennizzatori regolamentari (per lo più migliorativi) imponendosi la eventuale reiterazione del computo dell'indennizzo secondo gli standard contrattuali.

Nel caso che ci occupa, come emerge dal corredo istruttorio in atti, risulta che l'operatore abbia riconosciuto *“l'importo di euro 60,00 mediante accredito sulla Sim n. 328922xxxx, così determinata: quanto ad euro 46,00, a titolo di indennizzo calcolato in base alla Carta dei Servizi per il mancato utilizzo della Sim dal 18/11/2016 al 22/12/2016; quanto ad euro 14,00, a titolo di rimborso dei canoni per il periodo di mancata fruizione”.*

Nella missiva inviata dal gestore all'istante del 05/01/2017, Prot. 46407650852/01/2017, si legge quanto segue: “*desideriamo informarLa che in data 04/01/2017 abbiamo erogato sulla SIM 328922xxx a Lei intestata una ricarica di € 60,00 (sessanta/euro) a titolo di indennizzo, come previsto dalla Carta dei Servizi di Poste Mobile S.p.A.*”

Pertanto, atteso che risulta documentalmente provata la misura soddisfacente idonea al ristoro della doglianza in contestazione avendo l'operatore riaccreditato sulla sim euro 46,00 a titolo di indennizzo calcolato in base alla Carta dei Servizi per il mancato utilizzo dal 18/11/2016 al 22/12/2016, ed euro 14,00 a titolo di rimborso dei canoni per il periodo di mancata fruizione, comunicandolo all'utente, e che tale corresponsione è avvenuta altresì, in fase anteriore all'instaurazione del contenzioso, la domanda è improcedibile per avvenuta cessazione della materia del contendere.

Alla luce di tale normativa e in conformità alle pronunce dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. Del.12/14/CIR e 113/14/CIR) e anche di questo Corecom (cfr. n. det. 5/2019; del. 65/19), le domande di cui ai punti *sub i) e sub ii)* non possono trovare accoglimento ai sensi del richiamato Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, essendo l'utente già stato soddisfatto dal comportamento collaborativo dell'operatore, ai sensi del regolamento contrattuale e, in particolare, della Carta dei Servizi Poste Mobile.

Per quanto riguarda, poi, la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda *sub iii)* è meritevole di accoglimento, atteso che, agli atti, non risulta riscontrato il reclamo del 21 novembre 2016.

Al riguardo viene in rilievo l'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui “*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si individua il *dies a quo* nel giorno 5 gennaio 2017 (detratti i 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 21 novembre 2016) e il *dies ad quem* nella data del 16 gennaio 2017 (data dell'udienza di conciliazione).

Pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo di euro 11,00 (euro 1,00 *pro die* x 11 giorni).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del Regolamento 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;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

**DISPONE**



in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 13 aprile 2017 dall'istante xxxxx nei confronti dell'operatore Poste Mobile S.p.A. , che detto operatore provveda:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
  - a) la somma di euro 11,00, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - b) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1), lettera a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 25 febbraio 2020

Il Dirigente  
Dott.ssa Cinzia Guerrini