

**DELIBERA DL/016/15/CRL/UD del 4 febbraio 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**S. C. / POSTEMOBILE xxx**

**(LAZIO/D/675/2013)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 4 febbraio 2015;

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente S. C. presentata in data 24 Ottobre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di PosteMobile – la mancata attivazione dei servizi su carta sim (piano tariffario “Lib con tutti” e offerta “10 anni”) acquistata il 16.08.2013. Il servizio clienti, contattato dall’utente per segnalare la mancata attivazione, apriva la segnalazione n. SR-ID 1-xxxxxxx938 senza tuttavia fornire spiegazione alcuna sui motivi della mancata attivazione, e senza risolvere la problematica segnalata. Il reclamo a mezzo fax del 21.8.2013, veniva riscontrato in ritardo da PosteMobile con risposta scritta datata 25.9.2013 e pervenuta all’utente il 25.10.2013.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all’udienza del 23.10.2013, si concludeva con esito negativo.

L'utente chiedeva pertanto la immediata risoluzione della problematica relativa alla mancata attivazione della sim, gli indennizzi di cui all'art. 3, comma 1 e art. 11, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, oltre al pagamento delle spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore PosteMobile.**

PosteMobile - premesso di non essere soggetta all'obbligo a contrarre di cui all'art. 2597 c.c., ma di avere il dovere di disciplinare l'uso del proprio servizio anche allo scopo di garantire il mantenimento dell'integrità e della sicurezza delle reti di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 259/03 – ha dedotto che l'utente era già stato cliente di PosteMobile dal 15.5.2012 al 27.6.2012 con Sim identificata dal n. xxxxxxx824 e di avere generato, in tale periodo, un volume di traffico riconducibile ad un utilizzo "anomalo" anche secondo i parametri di cui all'art. 13, comma 2 Delibera 73/11/CONS e comunque incompatibile con la definizione di utilizzo personale del servizio di cui all'art. 7.1 delle C.G.C. sottoscritte dal cliente; per tale motivo, il traffico in uscita sulla predetta sim veniva sospeso il 9.6.2012. Per tale motivo, PosteMobile aveva ritenuto di non poter attivare i nuovi servizi richiesti dall'utente, anche in considerazione dei propri obblighi di garantire il mantenimento dell'integrità e della sicurezza delle reti di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 259/03 . Precisava altresì di avere riscontrato il reclamo dell'utente del 21.8.2013, con risposta scritta del 25.9.2013.

PosteMobile concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

## **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere accolte nei termini di seguito specificati.

Non risulta provato quanto dedotto da PosteMobile in relazione all'asserito utilizzo "anomalo", da parte dell'utente, della sim identificata dal n. xxxxxxx824 attiva nel periodo dal 15.5.2012 al 27.6.2012.

Inoltre, ai sensi dell'art. 3.3. delle Condizioni Generali di Abbonamento per le utenze mobili, reperibili sul sito internet del gestore, "*PosteMobile si riserva la facoltà di rifiutare la richiesta di abbonamento ai Servizi qualora il Cliente all'atto della sottoscrizione del Modulo:*

- a) non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;*
- b) risulti civilmente incapace;*
- c) risulti a qualsiasi titolo inadempiente verso PosteMobile;*
- d) risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive;*
- e) sia sottoposto a procedura di fallimento o altre procedure concorsuali;*
- f) a seguito di opportune verifiche svolte da PosteMobile al fine di controllare e prevenire il rischio di insolvenza, risulti non garantire il regolare pagamento dei corrispettivi relativi alla fornitura dei Servizi*
- g) non fornisca le garanzie previste dal successivo articolo 10".*

Ai sensi del successivo art. 3.4. *“PosteMobile potrà, a proprio insindacabile giudizio, subordinare l'accettazione della richiesta di abbonamento al Servizio ad eventuali limitazioni connesse alla fruizione in tutto o in parte del Servizio medesimo e/o a specifiche modalità di pagamento. ....(omissis) E', altresì, facoltà di PosteMobile subordinare l'accettazione della proposta di abbonamento al Servizio: i) alla limitazione di un numero massimo di attivazioni per ciascun Cliente; ii) al rilascio del deposito cauzionale di cui al successivo art. 10; iii) all'integrale soddisfacimento di ogni precedente obbligazione verso PosteMobile”*; ovvero, ancora, *“qualora l'attivazione del Servizio non risulti possibile per motivi di natura tecnica non imputabili a PosteMobile, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di PosteMobile nei confronti del Cliente”*.

Nessuna delle predette causali è stata invocata (né provata) da PosteMobile, che ha invece giustificato la mancata attivazione con la asserita, ma non provata, mancanza – in capo all'utente – dei *“requisiti minimi di affidabilità”*, come argomentato anche nella risposta scritta al reclamo datata 25.9.2013, spedita il 23.10.2013 e pervenuta all'utente il 25.10.2013 (documentazione in atti).

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 16.8.2013 (data di acquisto della sim e di tentativo di attivazione dei servizi) al 23.10.2013 (data dell'udienza di conciliazione in cui il gestore ha comunicato all'utente che non avrebbe attivato i servizi) per complessivi Euro 510,00.

L'utente ha altresì dedotto la ritardata risposta al reclamo scritto del 21.8.2013, riscontrato da PosteMobile con comunicazione scritta datata 25.9.2013, spedita il 23.10.2013 e pervenuta all'utente il 25.10.2013.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, nonché dell'art. 11.1 C.G.C. PosteMobile), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

PosteMobile ha riscontrato il reclamo con un ritardo di 18 giorni (la risposta avrebbe dovuto pervenire entro il 5.10.2013) avuto riguardo alla data dell'udienza di conciliazione del 23.10.2013, sicché l'utente ha diritto all'indennizzo richiesto ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS nella misura di Euro 18.00.

#### **4. Sulle spese di procedura.**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

## IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del responsabile del procedimento ;

### DELIBERA

#### Articolo 1

Accoglie parzialmente l'istanza proposta da S. C. nei confronti della società POSTEMOBILE xxx.

1. La società POSTEMOBILE xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 510,00 (cinquecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi;
- ii. euro 18,00 (diciotto/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo.

2. La società POSTEMOBILE xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 4 febbraio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto