

**DELIBERA n. 582/13/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MONDOCONSUMATORI NAPOLI/ POSTEMOBILE S.P.A.  
(GU14 n. 989/13)**

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione del Consiglio del 15 ottobre 2013;

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*”, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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*”;

VISTO l’articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante “*Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti*” e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 e s.m.i.;

VISTA l’istanza del 10 luglio 2013, acquisita al protocollo n. 37839/13/NA, con la quale l’associazione Mondoconsumatori Napoli, rappresentata dal sig. Maceri, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società PosteMobile S.p.A.;

VISTA la nota del 19 luglio 2013 (prot. n. 40038/13) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 18 settembre 2013;

VISTA la nota del 6 agosto 2013 inviata a mezzo posta elettronica con la quale la società PosteMobile S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS;

UDITE le parti nella predetta audizione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio**

L'associazione Mondoconsumatori Napoli, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica n. 377.9577xxx, ha contestato il ritardo nella consegna del terminale prescelto in sede di sottoscrizione contrattuale, nonché la conseguente mancata fornitura del servizio telefonico da parte della società PosteMobile S.p.A.

In particolare, l'istante ha asserito che, in data 17 ottobre 2012, sottoscriveva un contratto di fornitura del servizio di telefonia mobile, che prevedeva la consegna di un cellulare "Galaxy Next". In data 31 ottobre 2012, la società PosteMobile S.p.A. faceva recapitare presso l'indirizzo dell'Associazione un cellulare diverso da quello prospettato in sede di adesione contrattuale. Nonostante ripetuti reclami scritti e telefonici, mai riscontrati, la società PosteMobile S.p.A. consegnava il cellulare richiesto solo in data 12 gennaio 2013, pur addebitando le relative rate a decorrere dal mese di novembre 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha chiesto:

- i) la liquidazione di un indennizzo omnicomprensivo pari ad euro 2.000,00 (duemila/00) per la mancata o parziale fornitura del servizio telefonico, per la ritardata consegna del cellulare e per la mancata risposta ai reclami scritti;
- ii) il rimborso delle spese procedurali.

La società PosteMobile S.p.A. ha evidenziato nella memoria prodotta in data 6 agosto 2013 che: *"per quanto concerne il merito della questione controversa, risulta che effettivamente il cliente ha stipulato in data 17 ottobre 2012 un contratto di abbonamento dei servizi mobili business, con attivazione del piano tariffario "PM Ufficio", e con l'opzione "Bundle" e relativo Bulk 700 Smart; in quella sede il cliente ha sottoscritto anche l'opzione "Telefono facile". Tale promozione consente ai clienti di abbinare al piano tariffario prescelto, l'acquisto rateale di un telefono cellulare a scelta tra i modelli disponibili; nella fattispecie il cliente ha scelto un telefono Samsung modello Galaxy Next, con pagamento alla consegna, mediante contrassegno, di un anticipo pari ad euro 25,00 (venticinque/00) iva inclusa e rateizzazione senza interessi dell'importo residuale mediante l'addebito su conto corrente bancario di n. 24 rate mensili pari ad euro 4,24 (quattro/24) ciascuna. A causa di un mero errore materiale del corriere, è stato consegnato al cliente in data 9 novembre 2012 un modello di telefono cellulare differente da quello richiesto. PosteMobile avvisata per la prima volta in data 13 novembre 2012, ha prontamente avviato le opportune verifiche con il corriere. In data 13 dicembre 2012 il cliente contestava l'addebito di euro 98,19 e sollecitava la consegna del cellulare, che veniva ricevuto dallo stesso in data 23 gennaio 2013. PosteMobile, preso atto dell'errore materiale in fase di recapito del prodotto, che ha causato un ritardo nella consegna, procedeva ad erogare al cliente a titolo di indennizzo la somma di euro 100,00 (cento/00)*

*come risulta dalla nota di credito del 12 marzo 2013, fornendo altresì un riscontro scritto al cliente mediante la nota allegata agli atti. A dimostrazione della correttezza e buona fede contrattuale, si evidenzia che l'erogazione dell'indennizzo è avvenuta ben prima dello svolgimento del tentativo di conciliazione dinnanzi al Corecom Campania in data 5 giugno 2013. Inoltre va evidenziato che non vi è stata, nella vicenda de qua, alcuna mancata e/o parziale fornitura del servizio, come strumentalmente dichiarato dal cliente nell'istanza di definizione della controversia: fin dal primo giorno dell'attivazione del servizio, il cliente ha infatti regolarmente utilizzato la sim, come emerge dalle fatture n. 1250026576 del 12 novembre 2013 e n. 1350000378 del 12 gennaio 2013, ed in particolare dal dettaglio delle chiamate effettuate nei mesi di novembre 2012 e dicembre 2012; chiamate di gran lunga superiori a quelle effettuate nel mese di marzo 2013, ad avvenuto recapito del cellulare”.*

## **II. Motivi della decisione**

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del regolamento di cui alla delibera n.73/11/CONS, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento “operoso” assunto *sua sponte* dalla società PosteMobile S.p.A., che, nonostante abbia provato che la ritardata consegna è stata dipesa dall'errore materiale del corriere, si è attivata, comunque, alla consegna dell'apparato prescelto dall'istante, provvedendo alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi in fase pre - conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, per cui *“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”*.

Da ultimo, si deve sottolineare l'impegno ultroneo assunto dalla società PosteMobile S.p.A., in sede di discussione della controversia, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante la corresponsione, nel primo ciclo utile di fatturazione, dell'importo residuo di euro 26,99 (ventisei/99) a credito dell'istante, frutto di compensazione tra il traffico fatturato e l'accredito di euro 100,00 (cento/00), riconosciuto *ex ante* all'avvio della fase conciliativa, come si evince dalla copia della nota di credito n. 1360001359 del 12 marzo 2013, allegata agli atti.

CONSIDERATO, all'esito delle risultanze istruttorie, che la società PosteMobile S.p.A. ha fornito contezza della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, documentando, all'uopo, i

provvedimenti adottati e le misure soddisfattive atte a rimuovere il disservizio in contestazione, a ristoro del disagio subito dalla parte istante;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che attesa la corresponsione da parte della società PosteMobile S.p.A. degli indennizzi previsti contrattualmente in fase pre - conciliativa, la richiesta formulata dall'istante di liquidazione degli importi maggiori degli indennizzi stabiliti dal citato Regolamento è ultronea ed, in quanto tale, non merita accoglimento in questa sede;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *“Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità”*;

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dall'associazione Mondoconsumatori Napoli in data 10 luglio 2013.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 15 ottobre 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani