

**DELIBERA N. 272/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PINNA / POSTEPAY S.P.A.  
(GU14/238366/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 agosto 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*

*di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;*

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'utente Pinna del 03/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare di una utenza mobile con l'operatore Wind Tre S.p.A., nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. In data 2018 richiedeva il passaggio dall'operatore Wind Tre S.p.A. a Poste Mobile S.p.A. (d'ora in poi, Poste Mobile) aderendo a una proposta contrattuale tramite procedura *on line*;

b. in fase di adesione contrattuale il cliente specificava che la consegna della nuova scheda SIM sarebbe dovuta avvenire presso un preciso indirizzo (ossia, presso l'Agenzia delle Entrate di Xxx, sede di lavoro) anziché presso la propria residenza anagrafica;

c. tuttavia, la scheda è stata spedita, per due volte, presso la residenza anagrafica. Il primo invio è avvenuto con spedizione n. 057724313867 del 07/12/2018; il secondo tentativo con spedizione n. 057724366475, sempre all'indirizzo errato (nonostante l'operatore avesse garantito di avere proceduto ad inviare all'indirizzo comunicato).

d. dopo qualche mese, è stato nuovamente richiesta l'attivazione di una SIM mobile, con contestuale richiesta di invio della medesima all'indirizzo più volte indicato (c/o Agenzia delle Entrate);

e. ciò nonostante, la scheda non è stata mai inviata e il cambio operatore non si è mai perfezionato.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. il risarcimento del danno dovuto al fatto che, a causa della mancata consegna SIM, l'attivazione dei servizi di Poste Mobile non si è mai realizzata e l'istante ha continuato a essere servito dall'operatore Wind Tre, la cui offerta prevedeva costi pari al doppio;

ii. il riconoscimento di un indennizzo per il mancato ingiustificato cambio operatore come da quantificazione presente agli atti;

iii. il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Poste Mobile, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue:

*«La Sig.ra Xxxxxxx Xxxxxxx PINNA (nel seguito anche solo "Utente") in data 02/12/2018 ha richiesto online una SIM PosteMobile con piano Creami Wow 10 GB (Creami weekend), con pagamento in contanti alla consegna (l'Utente, dunque, non ha subito alcun esborso) e consegna presso il suo luogo di lavoro (tramite servizio c.d. "Door to Door"). Come espressamente indicato dall'Utente, in data 05/12/2018 parte la spedizione della SIM verso l'indirizzo ZONA INDUSTRIALE SETT. 3, Xxxx (doc. 1) In data 14/12/2018 l'Utente contatta il Servizio Clienti per segnalare la mancata ricezione della SIM e in data 21/12/2018 viene prontamente effettuata una nuova spedizione presso lo stesso indirizzo indicato in fase di richiesta (doc. 2). In data 24/12/2018 viene dato riscontro di SIM NON CONSEGNATA e l'ordine viene perciò annullato. Viene inserito un nuovo ordine e inviata una ulteriore SIM presso l'indirizzo di residenza comunicato dall'Utente specificatamente in VIA DELLE FELCI, Xxxx (doc. 3). Anche in questo caso la consegna non va a buon fine, come segnalato dallo stesso Utente che conferma altresì la ricezione dell'avviso di giacenza all'indirizzo di residenza. In tal caso il reparto tecnico non può effettuare il reiterno della SIM in quanto la stessa non risulta ancora rientrata al Deposito Valori. Non seguono ulteriori contatti da parte dell'Utente. In data 14/07/2019 l'Utente effettua un nuovo ordine online. In data 18/07/2019 parte la spedizione della SIM presso un nuovo indirizzo richiesto dall'Utente e corrispondente in tale occasione in VIA LIBIA, Xxxx. In data 22/07/2019 l'Utente contatta il Servizio Clienti per richiedere informazioni circa lo stato della spedizione della SIM e le viene fornito il*

*numero di raccomandata. (doc. 4). In data 25/07/2019 l'Utente previo contatto al Servizio Clienti richiede una nuova spedizione che parte in data 02/08/2019 con raccomandata n. 057725102454 verso l'indirizzo VIA LIBIA, Xxxx, ma anche questa non giunge a destinazione e ritorna al mittente».*

L'operatore ha quindi eccepito l'inammissibilità di ogni richiesta di risarcimento del danno; la mancata attivazione del rapporto contrattuale con l'utente, stante la mancata attivazione della nuova SIM per fallita consegna, con la conseguente impossibilità di riconoscimento di ogni forma di indennizzo; la diligenza assunta nella esecuzione delle proprie obbligazioni contrattuali.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto questa Autorità non è competente in materia di risarcimento del danno, ferma restando la possibilità, per l'istante, di rivolgersi al giudice ordinario per ottenere il riconoscimento delle proprie pretese.

La richiesta *sub ii.* non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

Dal corredo istruttorio presente agli atti risulta incontestato che la parte istante abbia aderito per via telematica a una offerta contrattuale di Poste Mobile accettandone tutte le condizioni, fra cui la modalità di consegna della SIM "door to door" che necessita – al fine di perfezionare la successiva attivazione – del previo riconoscimento fisico dell'utente. Di conseguenza, la consegna *brevi manu* nei confronti dell'istante rappresenta condizione essenziale per il perfezionarsi del rapporto contrattuale tra le parti.

Sul punto deve darsi atto che, a fronte delle doglianze dell'istante, riguardanti la mancata consegna della SIM mobile presso l'indirizzo specificato, l'operatore ha invece dimostrato di aver assunto una condotta diligente *ex art. 1218 c.c.*, depositando agli atti la prova dell'avvenuta spedizione della SIM presso l'indirizzo indicato dal cliente. Invero, dalla documentazione allegata è possibile evincere la data di spedizione, il numero di raccomandata, nonché l'indirizzo coincidente proprio con quello della sede dell'Agenzia delle Entrate di Xxxx, sita in Zona industriale, sett. 3 (cfr. allegati 1 e 2 relativi alla attestazione di spedizione), presso cui lavora l'istante. Il terzo tentativo di consegna è stato effettuato, invano, presso la residenza anagrafica del medesimo. Il quarto tentativo è stato effettuato presso l'indirizzo di Via Libia che, come confermato da parte istante nelle proprie repliche, risulta essere coincidente con quello della ubicazione dell'Agenzia delle Entrate di Xxxx (cfr., testualmente, «*Via Libia è l'indirizzo che ha le Poste per meglio precisare il Sett. 3 della Zona Industriale. In sostanza: Zona industriale, sett. 3 e Via Libia sono lo stesso indirizzo*»). Pertanto, l'operatore ha dimostrato di aver adottato ogni iniziativa finalizzata al perfezionamento del nuovo contratto nel rispetto delle Condizioni generali cui l'istante ha consapevolmente aderito.

Da quanto premesso consegue, altresì, che la materia del contendere non ha a oggetto la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori, come stabilito dall'art. 2 del *Regolamento*, quanto piuttosto un disservizio in materia di servizi postali. Pertanto, la parte istante avrebbe dovuto manifestare le proprie doglianze, attivando i canali dedicati, presso l'operatore postale incaricato della consegna della SIM, il quale non è stato in grado di garantire l'erogazione del servizio presso l'indirizzo indicato dal mittente.

Infine, la richiesta di riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta, considerato che agli atti non risultano allegati reclami scritti di parte istante.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della sig.ra Pinna nei confronti di PostePay S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 06 agosto 2020

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Nicola Sansalone