

DELIBERA n. 50/13/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAPANNELLI / POSTEMOBILE S.P.A.
(GU14 n. 648/13)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 luglio 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 acquisita al protocollo n.20130/13/NA del 17 aprile 2013, con la quale la sig.ra Capannelli, rappresentata dall'avv. Costantino Nepi, 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 21 maggio 2013 (prot. n. 26172/13) 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 12 giugno 2013;

VISTA la nota del 10 giugno 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;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La sig.ra Capannelli, intestataria dell'utenza telefonica n.333.9860xxx, ha contestato l'attivazione non richiesta del servizio denominato "Opzione mobile 1 giga new" da parte della società PosteMobile S.p.A..

In particolare, l'istante ha asserito che, in data 16 ottobre 2012, riceveva il messaggio SMS di seguito riportato: *"Ti informiamo che l'opzione Mobile 1 Giga new da te attivata sarà rinnovata tra tre giorni in promozione. Info 160"*. Il giorno successivo l'istante, contattando il centro assistenza clienti, veniva a conoscenza dell'attivazione, a far data dal 23 marzo 2012, sull'utenza radiomobile suindicata del servizio denominato "Opzione Mobile 1 giga new" che prevedeva, a fronte del corrispettivo di euro 4,50 al mese, l'accesso ad internet fino ad 1 GB. Tempestivamente, in data 18 ottobre 2012, l'istante inviava, per il tramite dell'avv. Costantino Nepi, alla società PosteMobile S.p.A. formale contestazione in ordine alla predetta attivazione mai richiesta, mediante l'invio della raccomandata A.R. n.14584751894-3. In riscontro al suddetto reclamo, la società PosteMobile S.p.A., con missiva del 30 ottobre 2012, nel confermare la fondatezza della contestazione, comunicava all'istante l'avvenuto rimborso dell'importo di euro 131,50, di cui euro 31,50 a titolo di ripetizione dei canoni mensili arbitrariamente addebitati per il servizio attivato, ma mai richiesto ed euro 100,00 a titolo di indennizzo; il rimborso dell'intero importo veniva effettuato dalla società PosteMobile S.p.A. mediante l'erogazione di una ricarica di corrispondente importo monetario.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha chiesto la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 945,00 al netto dell'importo di euro 100,00 già ricevuto in sede di reclamo per l'attivazione non richiesta dell'"Opzione Mobile 1 giga new" a far data dal 23 marzo 2013; la corresponsione dell'importo di euro 3,90 a titolo di rimborso delle spese postali sostenute per l'invio del reclamo del 18 ottobre 2012, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società PosteMobile S.p.A. ha evidenziato nella memoria prodotta in data 10 giugno 2013 che: *"in via preliminare l'istanza è inammissibile ed improcedibile per omessa notificazione dell'avvio della procedura di conciliazione incardinata presso la Camera di Commercio di Ascoli Piceno, in quanto la società medesima non ha ricevuto alcuna comunicazione al riguardo e pertanto è da considerarsi nullo il verbale di mancata conciliazione prodotto dalla ricorrente, salvo prova contraria. Per quanto concerne il merito della questione controversa, a seguito della contestazione del 17 ottobre 2012, avvenuta ben 7 mesi dopo l'avvenuta attivazione non richiesta dell' "Opzione Mobile 1 giga new", la società medesima si è immediatamente attivata per la verifica di quanto segnalato, e con lettera del 30 ottobre 2012 ha comunicato al cliente l'avvenuta erogazione di una ricarica per l'importo complessivo di*

euro 131,50 di cui euro 31,50 a titolo di restituzione integrale dei canoni addebitati ed euro 100,00 quale indennizzo massimo previsto dall'articolo 10, comma 3, della carta servizi PosteMobile. Pertanto la quantificazione dell'importo di euro 945,00 richiesta dalla ricorrente è illegittima, poiché si basa sui criteri di cui alla delibera n.73/11/CONS che non sono applicabili in questa sede, avendo già PosteMobile spontaneamente corrisposto alla cliente gli indennizzi, così come risultanti dalla propria carta dei servizi, in conformità a quanto disposto dall'articolo 2 del predetto regolamento. Pertanto la relativa istanza di risoluzione della controversia presentata dalla cliente è da considerarsi pretestuosa e temeraria”.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, si deve sottolineare che la prima eccezione di rito sollevata dalla società PosteMobile S.p.A. in ordine all'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza per omessa notificazione dell'avvio della procedura conciliativa presso la Camera di Commercio di Ascoli Piceno è da ritenersi infondata, in quanto la parte istante ha prodotto copia della ricevuta di avvenuta consegna, in data 14 dicembre 2012, all'indirizzo di posta certificata Irs.postemobile@pec.posteitaliane.it dell'istanza di conciliazione e del relativo avviso di convocazione per l'udienza di conciliazione, andata poi deserta.

Nel merito dell'istanza si deve rilevare che quest'ultima 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 ha immediatamente disattivato la presunta opzione non richiesta, provvedendo alla corresponsione dei canoni e 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”.*

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 aggiunta al rimborso

dei canoni addebitati 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 Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Capannelli in data 17 aprile 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 sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 25 luglio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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