



**DELIBERAZIONE
n. 69 del 6 luglio 2020**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 259-18 xxxxx /Poste Mobile S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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. 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*”,

VISTA l'istanza GU14 n. 227 del giorno il 2 maggio 2018 con cui Sig. xxxxx 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 n. 371 1574xxx con la società Poste Mobile, lamenta, da parte dell'operatore, un blocco del codice IMEI associato al cellulare acquistato in relazione alla SIM n. 371 1574xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"chiedeva lo sblocco dell'apparecchio telefonico acquistato con carta di credito in data 31/07/2015; in merito precisava di aver fatto esperire gli opportuni accertamenti tecnici presso la società Samsung dai quali emergeva che il telefono [aveva] il codice IMEI bloccato in rete; infatti inserendo qualsiasi SIM CARD non funziona[va] e compariva la scritta non registrato sulla rete".*
- *"A seguito di innumerevoli conversazioni telefoniche al servizio di assistenza clienti (sia con l'ufficio commerciale sia con l'ufficio tecnico, non riusciva ad ottenere lo sblocco del telefonino; né a conoscere la motivazione del blocco in questione avvenuto a far data luglio 2017 con gravi disservizi e disagi".*

In data 3 aprile 2018 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 risarcimento per danni morali e materiali pari ad euro 5.000,00 ed un nuovo telefono";*

2. La posizione dell'operatore.

La società Poste Mobile, in data 1 giugno 2018, 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 dell'istanza presentata per incompetenza materiale del CoreCom adito, per i motivi che seguono.

Nella ricostruzione della vicenda l'operatore ha affermato che:

- *"l'utente in data 31 luglio 2015 attivava una SIM PosteMobile richiedendo contestualmente l'acquisto di un cellulare Samsung Galaxy S6 Gold (di seguito anche il "Terminale") con formula rateale ed addebito su Conto Corrente (30 rate da 22,00 Euro). Dopo circa due anni, in*

data 01/08/2017 l'Utente contattava il Servizio Clienti per comunicare che il Terminale risultava bloccato. Il Servizio Clienti invitava a verificare i pagamenti”;

- *“in data 14/08/2017 il cliente contattava il Servizio Clienti per informazioni riguardo al blocco del Terminale ed inviava un fax per richiederne lo sblocco. Il Servizio Tecnico di PosteMobile si attivava immediatamente al fine di effettuare le dovute verifiche in merito al lamentato blocco del Terminale. Occorre evidenziare sin da subito che, presumibilmente per un difetto nella comunicazione inviata a PosteMobile dall'operatore di consegna dei terminali, il Codice Imei del Terminale che risultava associato all'anagrafica dell'Utente sui sistemi PosteMobile (35214807512xxxx) era differente rispetto al Codice Imei del Terminale in suo possesso (35214807493xxxx). Ad ogni modo, a seguito della segnalazione dell'Utente, il Servizio Tecnico PosteMobile effettuava le dovute verifiche attraverso i propri sistemi informatici che, ovviamente, hanno preso in considerazione il codice Imei presente sugli stessi sistemi e che di fatto rappresenta la fonte primaria per qualsiasi tipo di verifica da parte del Servizio Clienti e Servizio Tecnico. Tali verifiche hanno esito positivo, in quanto il Codice Imei risultava sbloccato. Successivamente, l'Utente si rivolgeva nuovamente al Servizio Clienti PosteMobile per muovere le medesime contestazioni, ma, non essendo nota l'incongruenza alla base della controversia, viene ancora una volta riscontrata l'assenza di un blocco sull'Imei”;*
- *“a seguito di ulteriore reclamo del 20/12/2017, il Servizio Tecnico contattava telefonicamente l'Utente e gli chiedeva di verificare il codice Imei presente sul Terminale. Solo in questo momento si constatava che il Codice Imei del Terminale non corrispondeva a quello registrato sui sistemi PosteMobile ed associato all'anagrafica dell'Utente, il quale veniva pertanto invitato ad inviare una fotografia del codice presente sulla scatola del Terminale in suo possesso, a maggior garanzia di quanto affermato. L'Utente inviava la fotografia in data 05/01/2018, ma l'immagine non era sufficientemente nitida (ALL. 1)”;*
- *“in data 15 marzo 2018 l'IMEI 35214807493xxx veniva sbloccato”.*

Inoltre, l'operatore nella propria difesa ha eccepito in diritto che:

- *“a norma dell'art. 2, comma 1, del Regolamento, "sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi". Pertanto “la descrizione dei fatti consente di verificare che la vertenza non riguarda servizi di comunicazione elettronica forniti da PosteMobile (la compravendita del cellulare è autonoma rispetto al servizio telefonico ed agli altri servizi di comunicazione, come dimostra il fatto che è rimasto in vita nonostante l'Utente abbia migrato il numero verso altro operatore), bensì il mancato funzionamento del telefono cellulare. Si tratta con ogni evidenza di una controversia in materia di garanzia di funzionamento che è esclusa dall'ambito di applicazione del Regolamento e perciò l'istanza non sarebbe ammissibile. Ciò è confermato dalla circostanza che PosteMobile non ha mai interrotto l'erogazione del servizio telefonico, sempre regolarmente fornito ed a disposizione dell'Utente e sul quale, infatti, non vi sono lamentele (il che vuol dire che l'Utente ha certamente continuato a chiamare usando un altro cellulare)”.*
- *“L'istanza è palesemente inammissibile anche in relazione alla domanda svolta, che ha contenuto esclusivamente risarcitorio (non è stato chiesto alcun indennizzo). Il che, come noto, esula del tutto dalle competenze dei Corecom”.*

- *“Fermo restando quanto sopra sulle molteplici ragioni di inammissibilità dell’istanza, viste le grandi peculiarità del caso di specie, nell’ottica di massima attenzione verso la propria clientela che PosteMobile persegue da sempre, la scrivente intende venire incontro all’Utente, confermando il notevole sforzo già profuso, purtroppo inutilmente, in sede di conciliazione. Come dimostra la cronistoria svolta nella parte in fatto sopra, la vicenda per cui è causa è imputabile a un caso fortuito, vale a dire a un’incongruenza tra il Codice Imei del Terminale consegnato all’Utente ed il Codice Imei associato all’utente sui sistemi PosteMobile (che dovrebbe avere il medesimo ma che casualmente risulta differente, presumibilmente per un errore all’atto della reportistica di consegna). È altrettanto evidente che essendo i due Codici Imei molto simili ed essendo questa tipologia di errore/disallineamento molto rara, il servizio Tecnico non ha avuto modo di accorgersene prontamente fino a quando, resosi conto della anomala persistenza di incongruenze, ha chiesto all’Utente di verificare il codice Imei, scoprendo che era diverso da quello registrato sui sistemi PosteMobile. Sempre per mero caso fortuito il codice Imei del Terminale in possesso dell’utente risulta sui sistemi PosteMobile associato all’anagrafica di altro cliente PosteMobile moroso, per il quale, in applicazione dell’art.4.4 delle Condizioni Generali per la Vendita rateale dei Terminali, la scrivente ha correttamente deciso di agire al fine di “inibire l’utilizzo del Terminale. È comunque opportuno evidenziare che PosteMobile si è sempre attivata prontamente per tentare di risolvere la problematica segnalata ed ha sempre agito in completa buona fede, mostrandosi collaborativa e proattiva nei confronti dell’Utente, collaborando anche alla individuazione del problema che, poi, è stato immediatamente risolto. A ciò si aggiunge che, come detto sopra, PosteMobile ha tentato in sede di conciliazione di giungere ad una soluzione bonaria della vicenda, purtroppo inutilmente, facendo un notevole sforzo nel proporre all’Utente un importo considerevolissimo di diverse centinaia di euro, nonostante la casistica non fosse prevista dalla Carta dei Servizi PosteMobile. È infatti opportuno specificare che né la Carta Servizi PosteMobile né la disciplina di settore contemplano questa categoria di disservizio. Pertanto, è solo nell’ottica di massima attenzione verso la propria clientela che PosteMobile persegue che la scrivente ha ritenuto di proporre spontaneamente un indennizzo all’utente nonostante non vi fosse tenuta e fosse esente da responsabilità e nello stesso spirito la scrivente intende avanzare nuovamente una proposta conciliativa (senza riconoscimento di responsabilità) di corresponsione all’Utente dell’importo di Euro 500,00”.*
- *L’operatore ha evidenziato che “di contro, l’Utente si è limitato a rifiutare ingiustificatamente la proposta conciliativa di PosteMobile per un importo molto rilevante, nonostante non fosse dovuto alcun indennizzo e nonostante la estrema singolarità della questione. Per quanto sopra, ferma restando la propria proposta conciliativa, per il caso in cui essa non fosse accolta, PosteMobile insiste per il rigetto della domanda con compensazione delle spese di procedura”.*
- *Infine, l’operatore ha concluso 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. 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 deve essere rigettata l’eccezione di inammissibilità e improcedibilità dell’istanza proposta dal gestore sul presupposto che si tratti di controversia di natura commerciale non rientrante nell’ambito di applicazione di cui all’art. 2 Delibera 173/07/CONS. Per stessa ammissione dell’operatore, l’utente ha

sottoscritto un contratto per l'attivazione dei servizi su SIM ricaricabile cui era abbinato un contratto per l'acquisto rateale di un terminale.

Le C.G.C. per la vendita rateale dei terminali radiomobili prodotte dal gestore prevedono che “*Le presenti Condizioni Generali di Contratto ed il relativo Contratto sono riservati ai titolari di un Contratto per Servizi Mobili PosteMobile e sono pertanto ad esso connessi da vincoli di dipendenza unilaterale e risolutivamente condizionati alla vigenza di tale contratto per tutta la loro durata*” (art. 9.1); e che “*Per poter concludere validamente il Contratto, il Cliente deve necessariamente essere titolare di un Contratto di Servizi Mobili PosteMobile valido ed efficace e deve sottoscrivere la specifica offerta che prevede la possibilità di acquistare i Terminali Radiomobili secondo i termini di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto con pagamento in modalità rateale*” (art. 1.2); ed infine che “*Nel caso in cui si verifichi la cessazione, per qualsiasi motivo, del Contratto per Servizi Mobili di PosteMobile, il Contratto si intenderà automaticamente risolto ed il Cliente sarà tenuto al pagamento immediato ed in un'unica soluzione di tutte le rimanenti rate relative ai Terminali Radiomobili acquistati al prezzo complessivo indicato nel Modulo di Proposta del Contratto*” (art. 9.2)

Ciò premesso, va detto che i contratti conclusi dall'utente, espressamente definiti dal Gestore tra loro connessi “*da vincoli di dipendenza unilaterale e risolutivamente condizionati alla vigenza di tale contratto (quello di prestazione del servizio, n.d.e.) per tutta la loro durata*” hanno ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica cui è connesso l'acquisto di un terminale; terminale per la cui funzionalità è espressamente richiesta l'esistenza di un contratto di servizi mobili Poste Mobile.

Nel caso in esame viene dunque in considerazione una fattispecie contrattuale complessa, in cui la possibilità di concludere il contratto per l'acquisto rateale del bene è condizionato alla titolarità di un contratto di servizi mobili Poste Mobile.

Pertanto, la controversia in esame rientra tra quelle di competenza del Corecom, attesa la stretta correlazione tra contratto relativo alla fornitura del servizio e contratto relativo all'acquisto rateale del terminale.

Inoltre, con riferimento all'eccezione dell'operatore Poste Mobile circa l'inammissibilità delle richieste risarcitorie di cui alla domanda *sub i*), si richiamano le Linee Guida ex Delibera Agcom n. 276/13/CONS (par. III.1.3) secondo le quali in un'ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, detta domanda può comunque essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto la richiesta d'indennizzo sul ritardato ripristino della regolare funzionalità del telefono cellulare per l'erroneo blocco del codice IMEI da parte dell'operatore.

Nel merito:

La domanda *sub i*) è fondata e merita accoglimento nei termini di seguito esposti.

In primis si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di*

dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*;

Grava, dunque, sul fornitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 Cod. Civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni Generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Inoltre, per la risoluzione della fattispecie che ci occupa, devono essere presi in debita considerazione anche i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 Cod. Civ. rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto.

Detti principi, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'Articolo 1176 Cod. Civ., con particolare rigore.

L'Articolo 1176, comma 2, Cod. Civ., infatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni.

Nel caso in esame risulta che fra le parti vigesse un contratto relativo alla fornitura di servizi di telefonia mobile. L'utente ha dedotto che, a fronte di un servizio regolarmente utilizzato sin dall'acquisto del terminale avvenuto in data 31 luglio 2015, l'utenza dal luglio 2017, subiva un blocco di tutte le funzionalità. L'operatore Poste Mobile ha rappresentato in memoria che *"dopo circa due anni, in data 01/08/2017 l'Utente contattava il Servizio Clienti per comunicare che il Terminale risultava bloccato."* Veniva rilevato che il guasto dipendeva da un blocco del codice IMEI associato al cellulare acquistato in relazione alla SIM n. 371 1574812.

L'operatore Poste Mobile provvedeva allo sblocco del codice IMEI solo in data 15 marzo 2018, dopo mesi dalla prima segnalazione. Con riguardo al motivo della problematica riscontrata, l'operatore, nella propria memoria in atti, ha dedotto che *"la vicenda per cui è causa è imputabile a un caso fortuito, vale a dire a un'incongruenza tra il Codice Imei del Terminale consegnato all'Utente ed il Codice Imei associato all'utente sui sistemi PosteMobile (che dovrebbe avere il medesimo ma che casualmente risulta differente, presumibilmente per un errore all'atto della reportistica di consegna)"*.

Nel caso di specie si rileva che nessuna informazione dirimente circa la problematica è stata fornita all'utente nel corso dei mesi interessati dal blocco dell'IMEI. Solo a distanza di tempo è emerso che l'origine del disservizio fosse imputabile ad un errore nell'associazione delle anagrafiche presenti nei sistemi interni dell'operatore stesso, circostanza appurata con notevole ritardo rispetto alla prima segnalazione. Infatti, per stessa ammissione del gestore, *"per mero caso fortuito il codice Imei del Terminale in possesso dell'utente, [è risultato] sui sistemi PosteMobile associato all'anagrafica di altro cliente PosteMobile moroso"*. Da qui l'equivoco nel blocco dell'IMEI per morosità.

Si deve ritenere, quindi, che il blocco sia stato illegittimamente effettuato dall'operatore in assenza di prova contraria.

Ciò posto, l'operatore Poste Mobile non ha fornito alcuna prova della causa esimente la responsabilità come richiesto dall'art. 1218 sopra richiamato e che il disservizio occorso all'utente sia imputabile a detto operatore; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo, trattandosi di fattispecie non espressamente regolata dal Regolamento sugli indennizzi di cui all'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, deve farsi riferimento all'art. 12, comma 3 che prevede che in tali ipotesi trovino applicazione le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal medesimo Regolamento.

La negata possibilità di utilizzare il terminale interamente acquistato dall'utente a seguito di pagamento integrale del relativo prezzo, conseguente alla mancata rimozione del blocco, può infatti essere equiparata alla irregolare erogazione del servizio di cui all'art. 5, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi, atteso che l'utente avrebbe potuto fruire dei servizi di comunicazione elettronica inserendo la propria SIM in altro terminale, circostanza che esclude che la presente fattispecie possa essere ricondotta a quella di completa interruzione del servizio di cui al comma 1 del citato art. 5.

Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo si individua il *dies a quo* nel data del 1° agosto 2017 e il *dies ad quem* nel giorno 15 marzo 2018 (data di risoluzione del disservizio).

Ne consegue che parte istante avrà diritto all'importo complessivo di euro 565,00 (euro 2,50 x 226 giorni di disservizio in relazione al blocco del codice IMEI collegato al cellulare di cui alla SIM 371 1574xxx).

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.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 luglio 2020;

DELIBERA

In accoglimento parziale dell'istanza, presentata, in data 2 maggio 2018, dal Sig.xxxx nei confronti dell'operatore Poste Mobile S.p.A., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) la somma di euro 565,00 ai sensi dell'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi;
 - 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.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1, lettera a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

DELIBERAZIONE
n. 69 del 6 luglio 2020

È fatta salva la possibilità per l'utente 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 alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa 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.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)