

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Paoli**  
**/Postemobile [REDAZIONE]**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 547 del 3 luglio 2013 con cui il Sig. ██████████ Paoli chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Postemobile ██████████ (di seguito, per brevità, Postemobile) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 3 luglio 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 7 marzo 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 aprile 2014;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il Sig. Paoli, titolare di un contratto di telefonia mobile relativo all'utenza n. [REDACTED] con l'operatore Postemobile, lamenta l'applicazione da parte di quest'ultimo di un profilo tariffario differente da quello prescelto in sede di sottoscrizione del contratto, nonché l'improvvisa sospensione del servizio dal 2 gennaio 2013 al 12 gennaio 2013.

In data 1 luglio 2013 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata partecipazione dell'operatore Postemobile.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. Paoli ha chiesto:

- 1) Il rimborso delle somme versate in eccedenza per l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello richiesto;
- 2) l'indennizzo per l'applicazione di un piano tariffario differente da quello pattuito e per la sospensione amministrativa del servizio dal 2 gennaio 2013 al 12 gennaio 2013.

In data 18 luglio 2013, nel rispetto dei termini procedurali, la società Postemobile produceva una propria memoria difensiva, con la quale veniva evidenziato come effettivamente, con contratto in data 12 giugno 2012, l'utente avesse sottoscritto un contratto con l'operatore avente ad oggetto il piano tariffario "0 Pensieri Infinito", al costo di 34,00 euro mensili; tuttavia, poiché il Sig. Paoli non aveva prescelto, quale modalità di pagamento, la domiciliazione bancaria o sulla carta di credito, in data 6 luglio 2012 il gestore aveva provveduto a modificare gratuitamente il piano tariffario in quello "0 Pensieri Medium", al costo di euro 24,00 al mese, il quale comprende un forfait di minuti disponibili per le chiamate, di sms e di quantità di dati scaricabili dalla rete internet inferiori rispetto al precedente.

Per quanto riguarda la sospensione del servizio, avvenuta nel gennaio 2013, questa sarebbe dovuta al ritardo con cui il Sig. Paoli avrebbe onorato la fattura n. 1250024435 del 12 ottobre 2012, in scadenza il 2 novembre 2012. La società Postemobile avrebbe effettuato un sollecito telefonico e poi via sms, per poi sospendere il servizio ai sensi dell'art. 8.1 delle Condizioni Generali di Contratto. La linea sarebbe stata successivamente riattivata a seguito della ricezione della prova dell'avvenuto pagamento.

Infine, il gestore telefonico evidenziava come alcun documento fosse derivato al Sig. Paoli

dall'applicazione del piano "0 Pensieri Medium" al posto del previsto "0 Pensieri Infinito" e ciò perché, al momento del deposito delle memorie, risultava che le somme addebitate in più all'istante a causa del superamento dei "forfait" ricompresi nel piano "0 Pensieri Medium" sarebbe stata unicamente di euro 17,77, mentre l'applicazione del piano "0 Pensieri Infinito" avrebbe comportato, nei mesi trascorsi, il versamento della maggior somma di euro 110,00 (34,00 euro contro i 24,00 euro effettivamente versati, quindi euro 10,00 in più per 11 mensilità).

In data 22 luglio 2013, nel rispetto dei termini procedurali, il Sig. Paoli, a mezzo dell'associazione Federconsumatori, faceva pervenire memorie di replica, con le quali veniva evidenziato, anzitutto, come l'utente non fosse mai stato informato della necessità di aderire a particolari modalità di pagamento per poter usufruire del piano tariffario "0 Pensieri infinito" e che, in sostanza, l'istante aveva subito una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, in violazione dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dell'art. 4 della Delibera n. 179/03/CSP; né l'eventuale beneficio economico che sarebbe derivato a parte istante dal cambiamento del piano tariffario applicato varrebbe a giustificare la condotta illegittimamente adottata dall'operatore.

Quanto alla sospensione amministrativa del servizio voce, subita nel mese di gennaio 2013, il Sig. Paoli evidenziava come questa fosse avvenuta in pendenza di specifico reclamo, e senza che lo stesso avesse mai ricevuto i necessari avvisi, e che, anzi, il gestore non aveva fornito alcuna prova di aver effettivamente dato il necessario preavviso all'utente.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla legittimità, o meno, dell'applicazione, da parte del gestore Postemobile, di un piano tariffario differente rispetto a quello pattuito in sede contrattuale e sulla circostanza che parte istante abbia subito, dal 2 gennaio 2013 al 12 gennaio 2013, la sospensione amministrativa del servizio di fonia mobile sulla linea n. [REDACTED] in assenza dei necessari presupposti.

Nel merito, l'istanza presentata dal Sig. Paoli deve considerarsi parzialmente meritevole di accoglimento, nei termini di seguito esposti.

Circa l'attivazione di un piano tariffario differente rispetto a quello concordato in sede di sottoscrizione dell'abbonamento, deve rilevarsi come risulta acquisita la circostanza che il Sig. Paoli abbia richiesto l'attivazione del piano "0 Pensieri Infinito" e, tuttavia, a far data dal 6 luglio 2012, si sia visto applicare il diverso profilo tariffario "0 Pensieri Medium".

Secondo quanto riportato dalla compagnia telefonica, tale evento sarebbe giustificato dalla circostanza che il Sig. Paoli avrebbe scelto, quale modalità di pagamento delle fatture, il versamento a mezzo di bollettino postale e non l'addebito sul conto corrente o sulla carta di credito come avrebbe previsto il piano prescelto, con la conseguenza che lo stesso veniva modificato automaticamente in quello immediatamente inferiore.

Al riguardo occorre richiamare l'art. 70, comma 4, del Decreto Legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) in virtù del quale l'operatore ha il diritto di apportare variazioni unilaterali alle Condizioni Generali di Contratto a condizione che informi l'utente dell'introduzione di tali costi con preavviso di trenta giorni e del suo diritto di recedere senza penali dal contratto.

Nel caso specifico, anche dall'esame delle Condizioni Generali di Contratto del gestore Postemobile, non si evince in alcun modo la circostanza che l'applicazione del piano tariffario "0 Pensieri Infinito" fosse condizionata ad una particolare modalità di pagamento. Secondo quanto riportato dal gestore nelle memorie difensive depositate, sarebbe stato onere dell'utente reperire i dati necessari sul sito internet dell'azienda o sui volantini informativi siti presso gli uffici postali. Parte istante lamenta di non aver mai ricevuto tale tipo di informazione in sede di sottoscrizione del contratto che, si evince, è stata effettuata proprio presso un ufficio postale. È onere del gestore dimostrare di aver fornito un tale tipo di informazione.

Ne consegue che l'operatore Postemobile ha effettuato una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, azione possibile sempre che avvenga nel rispetto del richiamato art. 70 del D. Lgs. n. 259/03.

Il gestore convenuto non fornisce alcuna dimostrazione di essersi attenuto al disposto della richiamata normativa, con la conseguenza che ha illegittimamente applicato al Sig. Paoli un profilo tariffario diverso rispetto a quello pattuito, a nulla rilevando la circostanza che, in tal modo, l'utente ne avrebbe comunque ricavato un beneficio, perché avrebbe usufruito di un piano più conveniente.

Ne consegue il diritto, per l'istante, a vedersi riconoscere l'indennizzo per l'applicazione di un piano tariffario non richiesto.

Quanto al periodo indennizzabile, il *dies a quo* dovrà essere individuato nel giorno 6 luglio 2012, data in cui il gestore dichiara di aver applicato la tariffa non richiesta dal Sig. Paoli; il *dies ad quem*, in ossequio a quanto previsto nelle "Linee Guida" approvate con Delibera n. 276/13/CONS, dovrà essere rinvenuto nella data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, dato che, ancora in tale data, risultava applicato il piano tariffario non richiesto (3 luglio 2013), per un totale di 363 giorni.

Riguardo all'indennizzo applicabile, l'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS prevede che *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione"*. Trattandosi, nel caso specifico, dell'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, la norma da prendere in considerazione è quella del capoverso. Pertanto, il Sig. Paoli avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 363,00 (1,00 euro x 363 giorni di applicazione del profilo tariffario non richiesto).

Inoltre, l'operatore dovrà procedere con la regolarizzazione amministrativa della posizione del soggetto istante, con conseguente applicazione del piano tariffario richiesto fin dall'inizio del rapporto contrattuale e ricalcolo delle fatture emesse nei suoi confronti dal 6 luglio 2012 al 3 luglio 2013, con eventuale riaccredito di quanto sborsato in più.

Circa la richiesta formulata sub 2), ugualmente il Sig. Paoli avrà diritto a vedersi riconoscere un indennizzo per la subita sospensione del servizio di fonia mobile relativa all'utenza n. [REDACTED] per il periodo 2 gennaio 2013 – 12 gennaio 2013. Sul punto, la società Postemobile precisa di aver proceduto legittimamente in tal senso, a causa della persistente morosità maturata dall'istante e di aver fornito i necessari preavvisi, così come previsti dall'art. 8.1 delle Condizioni Generali di Contratto, a mezzo di contatto telefonico e dell'invio di un apposito SMS. Il Sig. Paoli dichiara di

non aver mai ricevuto alcun preavviso; al contrario, lamenta di aver ricevuto in ritardo i conti telefonici.

Sarà necessario verificare, quindi, se l'operatore, nel disporre la sospensione amministrativa del servizio, abbia rispettato le disposizione di cui all'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS: *“1. Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione od definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.”*

Pertanto, secondo quanto disposto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, l'operatore non può procedere con la sospensione amministrativa del servizio per morosità senza, anzitutto, aver dato un congruo preavviso. Nel caso specifico, anche volendo prescindere dalla circostanza che parte istante aveva presentato apposite contestazioni circa l'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello pattuito, il gestore Postemobile non fornisce alcuna prova di aver dato un congruo preavviso circa la possibilità che il servizio venisse sospeso a causa della morosità maturata.

Ne consegue, pertanto, il diritto di parte istante a vedersi riconoscere l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 2 gennaio 2013, data in cui è stato sospeso il servizio e il *dies ad quem* nel giorno 12 gennaio 2013, data in cui parte istante ha segnalato la riattivazione della linea. I giorni di totale sospensione amministrativa del servizio sono, pertanto, 11.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 82,50 (euro 7,50 x 11 giorni di sospensione).

L'operatore, inoltre, sarà tenuto ad annullare (od a rimborsare, laddove il Sig. Paoli abbia già provveduto con il pagamento) le voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici per i servizi non prestati per il periodo 2 gennaio 2013 – 12 gennaio 2013.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro

70,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 15 giugno 2015;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 3 luglio 2013 dal Sig. [REDACTED] Paoli nei confronti di Postemobile [REDACTED] che l'operatore provveda:

- 1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante dell'importo di euro 363,00 a titolo di indennizzo per l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante l'applicazione del piano tariffario richiesto fin dall'inizio del rapporto contrattuale, con conseguente ricalcolo delle fatture emesse nei suoi confronti dal 6 luglio 2012 al 3 luglio 2013 ed eventuale riaccredito di quanto sborsato laddove in eccedenza rispetto al profilo tariffario richiesto;
- 3) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'importo di euro 82,50 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio subita dalla linea oggetto dell'istanza;
- 4) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli importi addebitati in relazione al periodo 2 gennaio 2013 – 12 gennaio 2013;
- 5) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 70,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), 2), 3) e 4) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' 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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 109 del 15 giugno 2015**

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**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*