



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 53/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE PASCALE / POSTE MOBILE S.P.A. (GU14/1226/2017)

IL DIRETTORE

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza del 29 giugno 2017 con la quale il Sig. De Pascale 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 3 luglio 2017 (prot. n. 42856) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 3490522XXX, lamenta la ritardata restituzione del credito residuo, nonché la mancata risposta ai molteplici reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 8 luglio 2016 ha chiesto la disattivazione della SIM associata alla predetta numerazione, nonché la restituzione del relativo credito residuo;

b. in data 9 luglio 2016 l'operatore ha dato seguito alla richiesta di cessazione della SIM, provvedendo alla sua disattivazione, ma non alla richiesta di restituzione del credito residuo;

c. l'istante ha inviato, pertanto, numerosi reclami e segnalazioni all'operatore, tra cui uno in data 10 ottobre 2016, a mezzo fax, cui non è seguito riscontro;

d. la Società ha provveduto alla restituzione del credito residuo solo in data 19 dicembre 2016.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la corresponsione degli interessi per ritardo nella restituzione del credito residuo;

ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

PosteMobile S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che *“non sussiste né a livello contrattuale, né a livello regolamentare un termine specifico entro cui l'operatore deve adempiere alla restituzione del credito. Pertanto la disciplina della restituzione del credito deve essere inquadrata secondo le ordinarie norme civilistiche... Con la conseguenza che il termine per la restituzione del credito residuo deve essere valutato di volta in volta, in virtù della complessità dei singoli casi, ed in relazione all'entità degli importi dovuti al Cliente (elevati per il caso di specie) per i quali l'Azienda è tenuta ad effettuare controlli rigidi, per evitare il rischio di frodi”*.

Inoltre, per quanto concerne il reclamo scritto datato 10 ottobre 2016, l'operatore ha rilevato che dal report del fax risulta inviato al numero 800242626, nonostante sia indirizzato a PosteMobile S.p.A. Casella postale 3000, 37138 Verona, pertanto *“l'Azienda non ha evidenza di averlo ricevuto”*.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

In considerazione del disposto dell'articolo 10, comma 4, del *Regolamento* secondo cui *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.”*, la richiesta *sub i.* non può trovare accoglimento; fermo restando il prosieguo dell'attività istruttoria, volto ad accertare l'eventuale sussistenza di profili di rilevanza sanzionatoria nell'ambito della condotta assunta, nel caso di specie, dall'operatore.

Viceversa, merita accoglimento la richiesta *sub ii.* Pertanto, atteso che la società PosteMobile S.p.A. non ha dato prova di aver riscontrato il reclamo inviato dall'utente in data 10 ottobre 2016, in atti, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura pari ad euro 154,00 (centocinquantaquattro/00), calcolati



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

secondo il parametro di 1 euro al giorno, per 199 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dalla data in cui l'utente ha inviato il reclamo al 27 aprile 2017 (data in cui si è svolta l'udienza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione) e decurtati di giorni 45 che, ai sensi della propria carta dei servizi, la Società si riserva per dare riscontro al reclamo. In proposito si osserva, altresì, che il numero di fax cui l'utente ha dato prova di aver inviato il reclamo è attribuibile alla società PosteMobile S.p.A., pertanto a nulla vale addurre di non averlo ricevuto.

Infine, tenuto conto del comportamento assunto dalle parti nel caso di specie, atteso che l'operatore ha provveduto alla restituzione del credito residuo solo all'esito del deposito dell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, in ossequio al disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

DETERMINA

La società PosteMobile S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a liquidare in favore dell'istante euro 154,00 (centocinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti.

Napoli, 5 giugno 2018

Il Direttore
Mario Staderini