



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 97/18/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DAL BOSCO / POSTE MOBILE S.P.A. (GU14/2255/2017)**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera 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*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO 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 n. 347/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 28 novembre 2017 con la quale il Sig. Dal Bosco 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 30 novembre 2017 (prot. n. 84385) 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;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 3398018XXX, lamenta l'addebito di importi non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che l'operatore avrebbe ripetutamente addebitato il canone relativo al mese di febbraio 2017.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto la corresponsione della somma di euro 98,00.

PosteMobile S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che il cliente ha attivato il numero di utenza mobile dedotto in controversia in data 30 dicembre 2016, con il piano tariffario denominato "Postemobile Unica New" e opzione "Postemobile internet 100 ore". "Tale opzione prevede la possibilità di utilizzare fino a 100 ore di traffico internet a fronte del pagamento anticipato del canone mensile di euro 19,00. Superata la soglia di 100 ore previste dall'opzione, il costo della navigazione è di 2,02 euro all'ora. La tariffazione prevista per il traffico incluso nel canone mensile e per quello extrasoglia è a sessioni anticipate di 15 minuti. Nel periodo intercorso tra il 28 gennaio e il 27 febbraio 2017 il cliente ha effettuato traffico internet per un totale di 110,46 ore, come si evince dal tabulato di traffico allegato. Conseguentemente è stata addebitata al cliente la somma di euro 31,74 come corrispettivo per il traffico extrasoglia effettuato".

Inoltre, per quanto concerne il rispetto degli oneri informativi di competenza, la Società ha dichiarato che l'utente è stato informato delle caratteristiche relative al piano tariffario sottoscritto sia tramite la documentazione pubblicitaria, sia attraverso il sito *web*. Inoltre, "*in linea con il quadro normativo e regolamentare vigente, il Cliente viene informato -in prossimità e al momento del superamento delle ore di traffico internet incluse nel canone mensile dell'applicazione delle tariffe extrasoglia sopra citate*".

Infine, l'operatore ha rappresentato che, come confermato dall'istante stesso, in sede conciliativa era stato proposto: una ricarica di 40,00 euro, la corresponsione di un indennizzo di 38,00 euro e l'attivazione dell'opzione "*internet 100 ore*", con rimborso del primo canone (pari a euro 40,00). Tuttavia l'utente ha rifiutato tale proposta.

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.

Nel merito, si osserva che l'operatore ha addotto ma non provato di aver opportunamente allertato l'utente, conformemente al disposto dell'articolo 2 della delibera n. 326/10/CONS, del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

raggiungimento della soglia di consumo; del traffico residuo disponibile; del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del *plafond*.

Pertanto, la società PosteMobile S.p.A. è tenuta a rimborsare interamente l'importo addebitato all'utente a titolo di corrispettivo per il traffico extra-soglia effettuato nel periodo dedotto in controversia.

DETERMINA

La società PosteMobile S.p.A. è tenuta a rimborsare all'istante l'intero importo addebitato a titolo di corrispettivo per il traffico extra-soglia effettuato nel periodo dedotto in controversia.

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 notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

21 settembre 2018

Il Direttore

Mario Staderini