

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/580340/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - PostePay SpA (PosteMobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 20/01/2023 acquisita con protocollo n. 0015616 del 20/01/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, intestatario di carta Sim Trio Postemobile, a seguito dell’udienza di conciliazione conclusasi con mancato accordo, ha presentato nei confronti della società PostePaySpA (Postemobile), istanza di definizione lamentando un ingiustificata decurtazione del credito per un totale di E. 110,00 e chiedendo la restituzione di quanto illegittimamente addebitatogli.

L’operatore ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, deducendo la totale assenza di responsabilità da parte di PostePaySpA (Postemobile), e l’assoluta infondatezza della domanda esperita dall’istante. Nel merito delle contestazioni avversarie, rileva che contrariamente a quanto dichiarato dall’istante gli addebiti effettuati sulla sim sono corretti in quanto conseguenza del traffico internet effettuato dall’istante utilizzando un’impostazione delle APN non corretta, ossia diverso da quello indicato da Postepay per la connessione. Circostanza comunicata all’utente sin dal primo reclamo da questi effettuato e nota a tutti gli utenti in quanto pubblicata sul sito di postemobile. Insiste quindi per il rigetto della domanda stante la totale assenza di responsabilità in capo all’operatore. **REPLICHE ISTANTE** L’istante precisa di aver più volte richiesto all’operatore telefonico il rilascio della documentazione relativa al dettaglio del traffico oggetto di contestazione (27.08.19 e 11.09.21) ed ogni altra documentazione utile a consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché il costo delle singole connessioni

così da poter verificare la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati posti a base degli addebiti oggetto della decurtazione del proprio credito. Il prospetto inviato da Postemobile a seguito di tale richiesta risultava privo degli elementi identificativi oggetto della richiesta, pertanto insite per l'accoglimento della domanda.

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Nel merito, sulla base dell'istruttoria svolta, l'istanza viene accolta come di seguito precisato. Nel corso dell'istruttoria è emerso, che, l'operatore ha declinato ogni responsabilità, addossando la colpa degli addebiti effettuati unicamente all'utente per aver utilizzato una impostazione APN non corretta ossia diversa da quella indicata da postepay per la connessione ad internet e ciò avrebbe causato gli addebiti anomali in questione. A fronte di tali affermazioni, tuttavia, non vi è alcun valido supporto probatorio, l'operatore non ha depositato nulla di utile da cui si possa desumere il tipo di impostazione APN utilizzata dall'utente. Difatti, i resoconti depositati da Postemobile non forniscono alcuna prova circa il tipo di connessione, utilizzato dall'utente; non si evince nulla in merito all'impostazione dell'APN utilizzata dall'utente e, quindi, non si può affermare che la responsabilità ricada su quest'ultimo per non aver utilizzato l'impostazione dell'APN indicata dall'operatore;

#### DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in accoglimento dell'istanza del 20/01/2023, è tenuta a rimborsare l'importo di euro 110,00 (centodieci,00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, tramite assegno circolare o bonifico intestato all'istante entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
ALFREDO AURILIO