

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/422825/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx B. - 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;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; 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 del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Sxxx B., del 10/05/2021 acquisita con protocollo n. 0216980 del 10/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante in relazione ad una SIM attiva con Poste PAY ha lamentato la mancata lavorazione della disdetta del 15.3.2018. Ha dedotto: “In data 14/03/2018 il mio assistito richiedeva, a mezzo pec, la cessazione del contratto per la sim associata al numero 3xxxxxxx. In data 17/03/2018 la Compagnia di controparte comunicava, a mezzo pec, la cessazione del rapporto contrattuale. In data 05/01/2021, il mio assistito veniva a conoscenza del fatto che il numero associato al predetto contratto era ancora attivo e formulava reclamo.”

Su quanto lamentato ha richiesto: “Si richiedono: 1. indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami; 2. indennizzo per mancata lavorazione disdetta; 3. restituzione del credito residuo; 4. spese per la procedura”.

L'operatore ricostruisce i fatti contrattuali come di seguito indicato: “Il Sig. B. Sxxx (nel seguito anche solo “Utente”) in data 22/08/2015 ha attivato una SIM PosteMobile con piano tariffario Unica New, richiedendo un nuovo numero (doc. n.1). In data 14/03/2018 l'Utente ha inoltrato una richiesta di cessazione del contratto (doc. n.2). Postepay ha confermato di aver gestito la richiesta di cessazione in data 17/03/2018 (doc. n.3). In data 05/01/2021 l'Utente ha inoltrato una PEC comunicando di essersi avveduto che la SIM era ancora attiva e chiedendo, oltre al trasferimento del credito residuo ed ad un indennizzo, la disattivazione della SIM (doc.n.4). In data 03/03/2021 l'Utente ha formulato istanza di conciliazione, conclusa con mancato accordo. In data 29/04/2021 Postepay ha provveduto a disattivare la SIM in questione (doc. n.5), inviando altresì un riscontro scritto (doc. n.6). In data 10/05/2021 l'Utente ha formulato istanza di definizione. In data 05/01/2021 l'Utente ha inoltrato una PEC comunicando di essersi avveduto che la SIM per cui aveva richiesto la cessazione del contratto precedentemente, era ancora attiva. Nel momento in cui ha inviato la PEC, tuttavia, l'Utente aveva cessato il rapporto contrattuale con Postepay da ben tre anni, il che impedisce che possa essere riconosciuto indennizzo per mancata risposta a reclamo, giacché la corresponsione di esso presuppone l'esistenza di un rapporto di utenza valido ed efficace e un inadempimento contrattuale del gestore (cfr. delibera n. 288/20/CIR). Ad ogni modo, Postepay ha effettuato tutte le verifiche del caso e, il 29/04/2021, ha provveduto a disattivare la SIM, inviando un riscontro scritto in pari data. Tuttavia, si evidenzia che nelle more della gestione in data 03/03/2021 l'Utente ha avviato il prescritto tentativo di conciliazione. A tal proposito l'AGCOM ha stabilito che “la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile” (delibera AGCOM n. 212/18/CIR). Dunque, al più il ritardo nella risposta al reclamo andrebbe calcolato dalla scadenza dei 45 giorni - previsti dalla Carta dei servizi ai fini del riscontro ai reclami dei propri utenti - sino alla presentazione dell'istanza del 03/03/2021 e consisterebbe in un ritardo di 12 giorni, indennizzabile con la somma di Euro 30,00, che la scrivente è disponibile a corrispondere spontaneamente. Sul punto, è opportuno rilevare che PostePay ha più volte tentato un contatto con l'Utente al fine di riconoscere tale importo unilateralmente e già prima della presente definizione. L'Utente non si è reso disponibile a fornire alla Scrivente un indirizzo corretto ed aggiornato cui inoltrare l'Assegno con il riconoscimento di tale indennizzo né ha indicato altro strumento di pagamento per l'accredito, né tantomeno ha collaborato in sede di conciliazione al fine di chiudere la controversia “bonariamente”, ma ha preferito perseverare e portare in sede di definizione le sue pretese”. Ha concluso per il rigetto dell'istanza.

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. La domanda merita parziale accoglimento. Il gestore ammette la mancata cessazione della sim per un disallineamento del sistema. Sul punto, la difesa del gestore secondo cui avrebbe ostato alla lavorazione della richiesta di disdetta un disallineamento del sistema (che si sarebbe protratto quasi tre anni!) non convince e non è condivisibile in questa sede. In caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla normativa di settore applicabile (cfr. Corecom Toscana, delibera n. 107/2020). Qui l'inerzia si è protratta per tre anni rendendo il gestore certamente inadempiente in merito ai propri obblighi contrattuali. Alcun indennizzo per il ritardo, invece, può essere riconosciuto. La ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore, difatti, non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia. Come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom, ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis 83/14/CIR e conformi n.141/14 e 96/14 Corecom Calabria, Det.4/2014 Corecom Emilia Romagna, solo per citarne di recenti), con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. A meno che l'indebita permanenza dei servizi

attivi col gestore non crei un disagio effettivo per l'utente, precludendogli la possibilità di fruizione dei medesimi con altro gestore (es. nei passaggi tra operatori) o nel caso di contratti per una pluralità di utenze concesse in uso a terzi (es. nei contratti aziendali), laddove la permanenza del servizio attivo produce un danno al titolare del contratto dovuto all'utilizzo da parte di terzi non desiderato, con relativa generazione di consumi. Quanto all'indennizzo da mancata risposta al reclamo le eccezioni sul punto del gestore sono destituite di fondamento e non meritevoli di accoglimento. L'illegittima prosecuzione del servizio integra certamente un inadempimento contrattuale reclamabile ed il reclamo è certamente indennizzabile. Spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi. Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data della PEC del 5.1.2021, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni che la normativa prevede come tempo di risposta mentre il dies ad quem deve individuarsi nella data del 22.4.2021, data dell'udienza di conciliazione e prima data utile in cui le parti hanno avuto la possibilità di confrontarsi sul disservizio per un totale di 62 gg e quindi di € 155,00. Da ultimo, quanto alle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, nonché dell'art. 20, comma 6, delibera n. 203/18/CONS, appare corrispondente ad equità liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00.

## DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/05/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 155,00, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo nonché € 50,00 a titolo di spese di procedura.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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  
Roberto Rizzi

f.to