

DETERMINA 31 Fascicolo n. GU14/454524/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - 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;

Preso atto dell’attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

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

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 07/09/2021 acquisita con protocollo n. 0355519 del 07/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: «Periodicamente e ripetutamente è stata addebitata una somma di € 3,50 a titolo di traffico dati, pur non avendo mai richiesto né fruito di tale servizio ed, anzi, in presenza di terminale "sconfigurato". Tale pratica ha finito per erodere tutto il traffico dati presente sulla sim sin dal momento della sua attivazione, oltre a quello della ricarica effettuata per mantenere attiva la sim. Talvolta, il credito è stato parzialmente rimborsato per poi essere decurtato subito dopo con le medesime modalità. Ad oggi, in assenza di traffico voce e dati, il credito residuo è di € 0,10. Postemobile nella fase conciliativa rifiutava di rimborsare il credito eroso e di corrispondere gli indennizzi previsti dal regolamento indennizzi. Si insiste, pertanto, nel richiedere il rimborso ed i ristori inerenti alle dette voci, con la contestuale disattivazione della scheda, non avendo più intenzione di continuare il rapporto contrattuale con l'operatore postemobile». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo pari ad 396,00 euro: I. Rimborso importi ricariche erose; € 20,00 (€ 15,00+ € 5,00); II. indennizzo ex art. 9, comma 1, Reg. ind., per ogni volta (ad oggi ben 14) in cui è stata indebitamente decurtata la somma di € 3,50 per servizi internet; € 70,00 (€ 5,00 x 14); III. indennizzo ex art. 6, comma 1, Reg. cit., per l'interruzione del giorno 28/9/2020; € 6,00; IV. indennizzo ex art. art 12, Reg. cit., per omessa risposta al reclamo nel termine previsto dalla carta dei servizi; € 735,00, ridotte ex art. 12 Reg. cit. ad € 300,00; V. cessazione immediata sim postemobile; VI. Spese di procedura.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: «L'Utente in data 26/11/2019 ha sottoscritto un contratto per l'attivazione di una SIM PosteMobile con piano tariffario "PosteMobile UNICA NEW" (nel seguito "Utenza") (doc. n.1). Il piano in questione è a consumo, e prevede chiamate al costo di 0,18 € cent/min senza scatto alla risposta e 0,18 €cent per SMS. In caso di connessione ad Internet viene applicata la tariffa di 3,50 € per 500 MB al giorno (<https://www.postemobile.it/unica-new>). In data 06/01/2020 l'Utente ha contattato il Servizio Clienti per lamentare l'addebito di 3,50 Euro per traffico dati asseritamente non effettuato (doc. n.2). PostePay, sebbene non tenuta in quanto l'addebito rappresentava il corrispettivo della connessione alla rete Internet registrata dai sistemi della Scrivente, in ottica di massima attenzione verso la propria clientela, ha provveduto a riaccreditare la somma, invitando il Sig. X'Xxxxxx ad impostare il proprio terminale per inibire la connessione dati qualora non voluta (doc. n. 3). Nelle date 18/07/2020, 01/08/2020 e 21/08/2020 l'Utente ha contattato nuovamente il Servizio Clienti per la medesima ragione (doc. n.4). Anche in tali casi, in ottica di caring, PostePay ha restituito gli addebiti per un importo complessivo di 17,50 Euro a cui deve sommarsi un ulteriore importo di 10,50 Euro reso in data 30/03/2021 (doc. n.3). Nella medesima circostanza, il Servizio Clienti aveva provveduto a ricordare all'Utente quanto già precisato in ordine alla necessità di impostare il proprio terminale per evitare connessioni involontarie ad Internet, determinate da aggiornamenti di software o applicazioni installati dall'Utente stesso. Successivamente, l'Utente aveva lamentato al Servizio Clienti ulteriori addebiti. PostePay, nella solita ottica di cura e di massima attenzione verso la propria clientela, ha provveduto a riaccreditare i seguenti importi: - in data 14/05/2021 la somma di Euro 10,50 per addebiti del 19/04/2021, 21/04/2021 e 23/04/2021 (doc. n.3); - in data 27/05/2021 la somma di Euro 7,00 per addebiti del 19/05/2021 e 23/05/2021 (doc. n.3); - in data 03/06/2021 la somma di Euro 10,50 per addebiti del 28/05/2021, 29/05/2021 e 30/05/2021 (doc. n.3). In data 26/11/2020 l'Utente ha formulato istanza di conciliazione, conclusa con mancato accordo. In data 07/09/2021 l'Utente ha formulato istanza di definizione (doc. n.5). MOTIVI 1. Sulla richiesta di "1) Rimborso importi ricariche erose; € 20,00 (€ 15,00+ € 5,00)". La richiesta è infondata. L'applicazione del corrispettivo per la navigazione Internet è contemplata dalle condizioni contrattuali ed economiche della tariffa sottoscritta dall'Utente, le quali recitano: "per navigare in internet si applica la tariffa base giornaliera al costo è di 3,5€ al giorno per 400MB, addebitato alla prima connessione effettuata nella giornata sul territorio nazionale", Tuttavia come ampiamente dimostrato, PostePay – seppure non tenuta - ha provveduto a riaccreditare tutti gli importi per i quali l'Utente ha segnalato una presunta connessione involontaria a Internet Pertanto, nonostante l'addebito sia espressione del servizio richiesto e fruito, PostePay ha provveduto a riaccreditare gli importi contestati, ad eccezione di quelli relativi al 03/06/2021, 04/06/2021 e 06/06/2021. Al riguardo, PostePay, sottolinea che i costi applicati rappresentano il corrispettivo dovuto per le connessioni alla rete dati registrate dai sistemi della Scrivente, secondo il piano tariffario dall'Utente liberamente prescelto e sottoscritto che, come esposto, è un piano a consumo che contempla per l'accesso a internet la tariffa di 3,50 € per 500 MB al giorno. Gli addebiti, dunque, non sono causati da disservizi o malfunzionamenti sull'utenza, ma esclusivamente dalla circostanza per cui il terminale del Sig. D'Agnano si

collega alla rete Internet; La scrivente ha rappresentato in varie occasioni all'Utente le modalità con le quali inibire il collegamento del terminale alla rete dati, modalità che necessitano di un intervento manuale sul terminale stesso, in possesso dell'Utente, pertanto fuori dalla sfera di responsabilità e controllo di PostePay stessa. Di fronte all'inerzia dell'Utente, che ha continuato a chiedere la restituzione di importi addebitati a fronte di servizi di fatto goduti, PostePay si è comunque dimostrata proattiva e disponibile nel riaccredito di quanto contestato, ad eccezione di tre eventi, i più recenti, successivi alle varie richieste rivolte all'Utente di provvedere alla corretta impostazione del proprio terminale, onde evitare ulteriori situazioni quali quelle segnalate e, soprattutto, successive al riaccredito all'Utente di ben 27,50 euro., Al riguardo non può non evidenziarsi che nonostante i reiterati inviti rivolti all'Utente al fine di impostare il terminale per inibire la connessione dati, qualora non voluta, il contegno assunto dal Sig. D'Agnano non sia pienamente corrispondente ai principi di correttezza e buona fede; pertanto, la presente istanza con annessa richiesta di indennizzi, sembra celare una evidente condotta strumentale volta a conseguire vantaggi indebiti. Ne è riprova il fatto che, a seguito del mancato riaccredito degli ultimi tre eventi, l'Utente ha chiesto la disattivazione della SIM. Ad ogni buon conto PostePay, pro bono pacis, si rende disponibile ad effettuare un ulteriore riaccredito al sig. **** pari ad euro 15 euro, comprensivo di 4,50 euro a titolo di caring, invitando tuttavia ancora una volta l'Utente ad impostare correttamente il proprio terminale, sulla base delle proprie specifiche esigenze.

2. Sulla richiesta di “2) indennizzo ex art. 9, comma 1, Reg. ind., per ogni volta (ad oggi ben 14) in cui è stata indebitamente decurtata la somma di € 3,50 per servizi internet; € 70,00 (€ 5,00 x 14)”. La richiesta è palesemente infondata in quanto costituisce mera duplicazione di quella di cui al punto 1. Ad ogni modo, sarebbe comunque infondata perché la norma a cui fa riferimento l'Utente disciplina gli indennizzi per attivazione di servizi non richiesti che, nel caso di specie, non sussistono. La connessione a internet, infatti, non è un “accessorio” del servizio telefonico radiomobile, ma piuttosto rappresenta l'essenza dello stesso. Essa, pertanto, è inclusa per definizione nel servizio acquistato dai clienti PosteMobile, come disposto dall'art. 1, terzo paragrafo, delle Condizioni Generali di Contratto (doc. n.6) a stregua del quale “Per SMCE si fa riferimento, a titolo meramente esemplificativo, ai Servizi forniti sul territorio nazionale e, ove disponibili, all'estero, quali: l'effettuazione e la ricezione in mobilità di chiamate voce, anche verso e da destinazioni internazionali; l'invio e la ricezione in mobilità di SMS, MMS, anche verso e da destinazioni internazionali; il riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi a valore aggiunto, ai servizi a sovrapprezzo, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad internet e di trasferimento dati, ai servizi di segreteria telefonica e di trasferimento di chiamata, ai servizi fax, e-mail, avviso di chiamata, ai servizi erogati tramite numerazioni non geografiche, al servizio voce e dati di roaming internazionale”. La fattispecie invocata dall'Utente, pertanto, è inapplicabile al suo caso.

3. Sulla richiesta di “3) indennizzo ex art. 6, comma 1, Reg. cit., per l'interruzione del giorno 28/9/2020; € 6,00”. La domanda è inammissibile ed infondata. È inammissibile in quanto non corrisponde ad una analoga domanda formulata nella fase conciliativa. È infondata perché non risulta che l'Utente abbia mai presentato un reclamo in relazione all'interruzione della propria utenza. Al riguardo, non può non evidenziarsi che, come stabilito ex art. 13 della delibera 347/18/CONS, tali interruzioni sono indennizzabili soltanto dalla data del reclamo, in ossequio al principio di leale collaborazione in forza del quale il gestore deve essere a conoscenza del disservizio per potervi porre rimedio. In mancanza di reclamo la richiesta è priva di qualsivoglia fondamento e, pertanto, non meritevole di accoglimento.

4. Sulla richiesta di “indennizzo ex art. art 12, Reg. cit., per omessa risposta al reclamo nel termine previsto dalla carta dei servizi; € 735,00, ridotte ex art. 12 Reg. cit. ad € 300,00; e così complessivamente € 396,00”. La richiesta è infondata. L'Utente non ha mai presentato alcun reclamo, né dà dimostrazione del contrario. Nella denegata e palesemente non creduta ipotesi per cui voglia qualificarsi tale la comunicazione pervenuta via fax in data 16/01/2021 (doc. 7) si rileva che quest'ultima è relativa al ritardo nella consegna della SIM, tra l'altro correttamente indennizzata dalla Scrivente (doc. 8). In relazione agli addebiti oggetto della controversia, invece, si rappresenta che PostePay ha già provveduto a riaccreditare tutti gli importi contestati, rendendosi in questa sede disponibile a riaccreditare gli ulteriori importi ancora non oggetto di intervento. Tale circostanza, di per sé, esclude il diritto ad un ulteriore indennizzo, in quanto la Scrivente avrebbe gestito il reclamo positivamente nel termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi (doc. n.9, punto 10.2), dunque il riscontro si sarebbe realizzato per fatti concludenti (cfr. delibera CORECOM Lazio 30/18/CRL e delibera CORECOM Puglia n. 1 del 12/01/2018). Inoltre, si evidenzia che in data 26/11/2020 l'Utente ha presentato istanza di conciliazione così ha mostrato disinteresse alla coltivazione del reclamo, posto 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). Non sussistono, anche in relazione a tale capo, i presupposti per riconoscere un ulteriore indennizzo a tale titolo. 5. Sulla richiesta di "cessazione immediata sim postemobile". La richiesta è palesemente strumentale e irrituale. La delibera 347/18/CONS non contempla un tale rimedio nel contesto dei contenziosi tra utenti e operatori. Detto ciò, nulla vieta o ha mai vietato all'Utente di cessare la SIM Postemobile, sia attraverso una portabilità della numerazione verso altro gestore, sia mediante la produzione del modulo di cessazione del contratto. Si evidenzia in proposito che PosteMobile è probabilmente l'unico operatore telefonico che per attenzione alla clientela non applica costi di recesso in alcun caso e per nessun motivo. 6. Sulle spese di procedura. Non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per riconoscere il rimborso di spese di procedura, posto che l'operato di PostePay è stato oltremodo corretto e che tali spese non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessità ed il fondamento, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (delibera AGCOM n. 288/20/CIR)». Non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto della domanda.

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni che seguono. Con riferimento alla richiesta sub I), si osserva quanto segue. L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. XXX, lamenta l'addebito di importi non dovuti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che l'operatore avrebbe ripetutamente addebitato l'importo di € 3,50 al giorno a titolo di traffico dati, pur non avendo mai richiesto né fruito di tale servizio ed avendo lo stesso "sconfigurato" il suo terminale per la linea dati. Dal corredo probatorio agli atti emerge che l'istante ha sottoscritto in data 26/11/2019 un contratto per l'attivazione di una SIM PosteMobile con piano tariffario "PosteMobile UNICA NEW" con opzione 4G. Trattasi di un piano a consumo che prevede chiamate al costo di 0,18 €/min senza scatto alla risposta e 0,18 € per SMS. In caso di connessione ad Internet il gestore afferma che viene applicata la tariffa di 3,50 € per 500 MB al giorno, non allegando alcuna documentazione a sostegno. In particolare, sul sito <https://www.postemobile.it/unica-new> a cui rimanda il gestore viene affermato nella parte relativa alle condizioni contrattuali "per la navigazione internet, qualora il cliente non richieda l'attivazione di un'opzione dati specifica a canone mensile – tra quelle disponibili - si applica la tariffa dati base al costo di 2 euro al giorno per 500MB/giorno, addebitato alla prima connessione effettuata nella giornata sul territorio nazionale. I MB a disposizione sono conteggiati in base ai reali KByte consumati e possono essere utilizzati fino alla mezzanotte del giorno stesso. La tariffa extra soglia è di 0,1€cent ogni 100KB con tariffazione a scatti anticipati di 100KB. Per non effettuare traffico dati alla tariffa base giornaliera è possibile disattivare manualmente la connessione dati sul proprio dispositivo". Ciò chiarito, la documentazione contrattuale prodotta dal gestore recante la sottoscrizione da parte dell'istante, non è di per sé sufficiente a comprovare che la tariffa applicata al servizio dati e accettata dall'utente fosse di 3,50 € per 500 MB al giorno. Pertanto l'operatore non ha assolto all'onere probatorio a suo carico e non ha altresì prodotto alcuna documentazione relativa ai consumi e alla connessione della linea dati dell'utenza in contestazione. Considerato ancora che lo stesso ha più volte rimborsato gli importi contestati e che l'utente è stato costretto a disabilitare la connessione dati del dispositivo mobile subito dopo il primo addebito, la richiesta sub I) può essere accolta posto che il credito delle ricariche sim veniva azzerato a causa dei predetti addebiti per il traffico internet. Dalle risultanze istruttorie il rimborso può essere quantificato nell'importo di 20,00 euro. La richiesta sub II) viene riformulata in un'ottica di favor utentis quale richiesta di indennizzo ex art. 9 comma 2 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" in quanto più confacente alla fattispecie in esame. In particolare, il citato art. 9 comma 2 recita "nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione", pertanto si dispone in favore dell'utente l'importo di euro 35,00 (2,50* 14gg) a titolo di indennizzo ex art. 9 comma 2 del citato Regolamento. Inoltre, alla luce delle considerazioni che precedono, anche in base all'orientamento dell'Autorità (cfr. Delibera n. 109/22/CONS), deve trovare applicazione, nel caso di specie, la disposizione contenuta all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per

consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro.” Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico di PostePay SpA (PosteMobile), in favore dell'istante, la somma di € 100,00 per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019. Con riferimento alla richiesta sub III), preliminarmente si osserva in merito all'eccezione sollevata dall'operatore, che è presente agli atti un reclamo a mezzo pec del 06/10/2020 in cui viene richiesto l'indennizzo ex art. 6, comma 1, Regolamento indennizzi in riferimento all'interruzione del servizio verificatasi il giorno 28/9/2020, inoltre le stesse richieste formulate in Ug rimandano al medesimo reclamo, pertanto la presente richiesta non può essere qualificata come domanda nuova. Nel merito, circa la lamentata interruzione del servizio il giorno 28/09/2020, malgrado la presenza del reclamo, bisogna considerare che il diritto dell'indennizzo in questi casi sorge nel momento in cui il gestore non interviene nella risoluzione del guasto entro il termine previsto dalla carta dei servizi (art. 10 comma 3 della carta dei servizi ai sensi del quale “l'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi”). Pertanto, trattandosi di un solo giorno di disservizio e tenuto conto che il gestore il giorno dopo ha comunque in relazione al disagio corrisposto 100 giga gratis, la richiesta in esame non può essere accolta. In merito alla richiesta sub IV) indennizzo ex art. art 12, Reg. cit., per omessa risposta al reclamo si osserva quanto segue. Dalla documentazione allegata dall'utente risulta che, il reclamo a mezzo pec del 06.10.2020 inviato dallo stesso, non riceveva viceversa alcun riscontro da parte del gestore con riguardo alla contestazione degli importi addebitati, pertanto si ritiene debba riconoscersi un indennizzo in suo favore. Dalla mancata o ritardata risposta al reclamo consegue il diritto dell'istante a un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00 in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Ai fini del calcolo dell'indennizzo si individua il dies a quo nella data del 20 novembre 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 6 ottobre 2020, ed il dies ad quem nel giorno 15 luglio 2021, data di svolgimento dell'udienza di conciliazione presso questo Corecom, prima occasione utile di confronto tra le parti circa la controversia occorsa. Considerato un arco temporale indennizzabile, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura pari ad euro 300,00. La richiesta sub V) non può essere accolta non potendo formare oggetto della presente pronuncia, in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR). Con riferimento alla richiesta sub VI), la stessa non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/09/2021, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario o assegno di traenza in favore dell'utente, l'importo di 455,00 euro, di cui 20,00 euro a titolo di rimborso di importi illegittimi, 35,00 euro a titolo di indennizzo per profili tariffari non richiesti, 100,00 euro a titolo d'indennizzo per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019 e 300,00 euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, il tutto maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla proposizione dell'istanza di definizione e fino ad effettivo soddisfo.

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
GIUSEPPE MUSICCO