

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1435
LEGISLATURA	X

Il giorno 02/11/2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario il dott. LEONARDO DRAGHETTI, per la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / POSTEMOBILE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto lo "*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 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione del Direttore Generale dott. Leonardo Draghetti, per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2407);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 2 novembre 2016;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato la sospensione della linea mobile nei confronti della società PosteMobile X (di seguito PosteMobile) In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 16.06.2012 richiede la portabilità del numero con piano tariffario "0 pensieri infinito";
- il servizio viene sospeso in data 25.11.2012 senza alcuna segnalazione preventiva;
- veniva comunicato che la sospensione era causata da traffico anomalo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) indennizzo per il disagio subito;
- b) rimborso di quanto pagato con tariffazione a consumo.

### **2. La posizione dell'operatore**

PosteMobile richiede il rigetto della domanda perché infondata in fatto e in diritto. In particolare espone che l'utilizzo del servizio non sia conforme all'uso personale.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub a) viene rigettata. Alla luce della documentazione in atti emerge che il servizio offerto da posteMobile veniva utilizzato in modo non coerente alle Condizioni generali del contratto PosteMobile (di seguito Contratto). Nonostante il piano tariffario "0 pensieri infinito ricaricabile" prevedesse la possibilità di effettuare chiamate verso tutti i numeri di rete fissa e mobile nazionale, il cliente non era esente dal rispetto dei principi di buona fede e correttezza nonché dei limiti previsti per l'utilizzo personale del servizio. L'articolo 7.1 e 7.2 del Contratto precisa quali siano gli standard tariffari da rispettare



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

affinché si possa parlare di uso personale del servizio e, nel caso de quo, da quanto affermato dall'operatore, non venivano rispettati dall'istante. Alla luce dei volumi di traffico e nonostante l'utente venisse avvisato, il traffico maturato era anomalo ed era indirizzato soprattutto su due numeri su cui erano attivi profili tariffari con meccanismi di autoricarica. L'articolo 8 del Contratto prevede che "... in caso di frodi, usi anomali, abusi del Servizio e della Carta SIM posti in essere da parte del Cliente o di terzi, PosteMobile e, anche indipendentemente dalla volontà di quest'ultima, i suoi fornitori di servizi all'ingrosso, hanno facoltà di sospendere totalmente o parzialmente la fornitura del Servizio, anche a tempo indeterminato. In tal caso, nessuna responsabilità potrà essere imputata a PosteMobile per eventuali danni, conseguenze, disservizi occorsi al Cliente o a terze parti". Alla luce di tale ricostruzione, si ritiene di rigettare la domanda per sospensione del servizio.

- b) La richiesta b) viene rigettata. In particolare, nella memoria difensiva PosteMobile precisa che l'istante è stato contattato dal competente Dipartimento Antifrode di PosteMobile e avvisato che, in caso di ulteriori rilevamenti di traffico contrario all'utilizzo personale, vi sarebbe stato un cambiamento nel piano tariffario. In seguito al rilevamento di altri volumi di traffico anomalo, l'istante veniva contattato dal Dipartimento Antifrode di PosteMobile che comunicava la migrazione al piano a consumo "0 Pensieri Medium ricaricabile" in applicazione all'articolo 7.2 del Contratto. In detto articolo si prevede espressamente che "... PosteMobile si riserva, in alternativa alla facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., e a suo insindacabile giudizio, di variare automaticamente il profilo tariffario del Cliente alle condizioni previste nella normativa regolante singole offerte, profili, schemi tariffari". Per quanto premesso si ritiene di rigettare la richiesta di rimborso.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Direttore Generale dott. Leonardo Draghetti, per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società PosteMobile X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Per il Segretario

Il Direttore Generale

Dott. Leonardo Draghetti

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)