

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.353
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 2018 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 la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / POSTE MOBILE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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 n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom 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 Agcom 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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.694);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha contestato il ritardo nell'attivazione del servizio relativamente ai servizi erogati da parte della società Poste Mobile X (di seguito Poste).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue nei riguardi della posizione:

- nel mese di aprile 2016 attivava un contratto mobile con fornitura di relativa sim ma è passato più tempo del previsto per l'attivazione.

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

- a) che l'operatore renda fruibili la ricevuta della raccomandata dove ha firmato contratto e la registrazione intercorsa con l'operatore del 160;
- b) la liquidazione di Euro 404,00 per due giornate lavorative perse, produzione di fax, parcheggio e danno esistenziale, stress, mortificazione.

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

La società nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica che:

- il cliente ha richiesto, tramite il canale Web, l'attivazione di nuova sim in data 08.04.2016, con piano tariffario Poste Mobile Unica New;
- la sim è stata consegnata al cliente in data 12.04.2016, unitamente alla documentazione contrattuale (che allega);
- nello stesso giorno il cliente ha sottoscritto il modulo di richiesta di consegna e attivazione della carta sim e dei servizi postali e che nella stessa data è stato spedito all'operatore, poi ricevuto in data 14.04.2016;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

- la sim è stata attivata in data 16.04.2016 (come da tabulato che allega);
- evidenza inoltre che la sim viene attivata, come da welcome letter, entro 48 ore dalla consegna della stessa al Cliente (14.04.2016).

Nella propria memoria l'operatore quindi sostiene che il ritardo sia stato di due giorni e che ha erogato a titolo di indennizzo, una somma di Euro 4,00 mediante accredito sulla sim avvenuto in data 29.04.2016 come da documento allegato e secondo le condizioni contrattuali, come richiesto dallo stesso istante.

Alla luce di quanto esposto chiede di rigettare le domande poste dall'istante ed evidenza che essendo avvenuta l'erogazione dell'indennizzo prima della presentazione dell'istanza, renda inapplicabile il riconoscimento di qualsiasi ulteriore indennizzo.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte sono da rigettare come di seguito precisato.

A. La domanda a) è da rigettare in quanto non accoglibile poiché estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, comma 4 del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare.

B. La domanda b) è da rigettare. È opportuno precisare ai fini della definizione sin da subito che, in conformità a quanto dispongono le Linee Guida di cui alla delibera Agcom n. 276/13/CONS al punto III.1.3, le domande di risarcimento/ indennizzo formulate potranno essere trattate in questa sede solo nei limiti rientranti nella liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (art. 19, comma 4 del Regolamento). Le richieste avanzate dall'istante, per come formulate, possono essere interpretate solo quali richieste di risarcimento del danno e quindi non possono essere riconducibili ad una fattispecie indennitaria. In ogni caso, anche volendo interpretare la richiesta di risarcimento danno come riconoscimento di indennizzo, è già stata erogata da parte del gestore a titolo di indennizzo, una somma di Euro 4,00 mediante accredito sulla sim avvenuto in data 29.04.2016, secondo le condizioni contrattuali. Fatto questo sul quale l'istante non ha né controdedotto né contestato alcunché.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

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

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*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)