

DELIBERA N. 186/2024

**XXXXXXXXXXXX/ POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/631185/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di XXXXXXXXXXXX del 14/09/2023 acquisita con protocollo n. 0231660 del 14/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto privato, per servizi di telefonia fissa e dati, rappresenta quanto segue: "Nel mese di ottobre 2022 parte istante stipulava con la società "Postepay S.p.A." formale contratto. L'utente, infatti, riscontrava fino al 12.12.2022 l'omessa attivazione della linea, e solo a partire dal 13.12.2022, a seguito di intervento del tecnico, parte istante cominciava ad usufruire della linea e dei servizi ad essa collegati. Si aggiunge che l'utente lamentava l'omessa attivazione del servizio di corrispondenza fatture on-line. Nel mese di gennaio 2023 l'utente riscontrava una nuova interruzione della linea che veniva ripristinata solo in data 27.01.2023 dopo vari reclami telefonici. Va aggiunto che in data 20.03.2023 la società convenuta, per il presunto omesso pagamento di una bolletta, sospendeva il funzionamento della linea, peraltro non provvedendo a preavvisare l'utente dell'omesso pagamento della bolletta non saldata. In realtà l'istante aveva regolarmente provveduto al pagamento della citata bolletta, e pertanto lo stesso era stato esposto ad un'ingiustificata interruzione della linea. Nonostante i reclami telefonici scritti, l'utente non rilevava il ripristino del funzionamento della ridetta utenza. Stanca della situazione, in data 11.04.2023 l'istante inoltrava, a mezzo posta elettronica certificata, alla società convenuta – all'indirizzo PEC indicato dal Servizio Clienti – formale richiesta scritta di cessazione dell'utenza 400*****36, oltre agli indennizzi previsti per legge, e diffidava la società convenuta dall'addebitare ulteriori importi variamente denominati, aventi ad oggetto i costi di recesso." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. L' immediata cessazione dell'utenza 400*****36 e di tutti i servizi ad essa collegati; II. la sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società POSTE PAY, fino al bonario componimento della ridetta controversia; III. lo storno integrale dell'importo complessivo di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società POSTE PAY; IV. l'importo complessivo di € 4.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; V. l'importo di Euro 500,00, a titolo di spese della presente procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con la propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "1. Sulla richiesta di "1) l'immediata cessazione dell'utenza 400*****36 e di tutti i servizi ad essa collegati". La richiesta è superata dai fatti. PostePay ha già provveduto alla cessazione dell'utenza, che è stata definitivamente disattivata in data 03/07/2023. 2. Sulla richiesta di "2) la sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società POSTE PAY, fino

al bonario componimento della ridetta controversia”. La richiesta è superata dai fatti giacché, pro bono pacis, PostePay ha provveduto spontaneamente allo storno dell’insoluto esistente e di quello futuro sino alla chiusura del ciclo di fatturazione. 3. Sulla richiesta di “3) lo storno integrale dell’importo complessivo di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell’istante, vantata dalla società POSTE PAY”. La richiesta è superata dai fatti giacché, come su riferito, PostePay ha provveduto spontaneamente allo storno dell’insoluto esistente e di quello futuro sino alla chiusura del ciclo di fatturazione. 4. Sulla richiesta di “4) l’importo complessivo di euro 4.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge”. La richiesta è inammissibile o, comunque, infondata. È inammissibile perché del tutto indeterminata. Il fondamento di essa è genericamente indicato in “indennizzi previsti per legge”, senza tuttavia specificare alcunché circa l’ipotetico disservizio in relazione al quale viene chiesta l’erogazione dell’indennizzo, e soprattutto quantificata la richiesta, tanto più in ragione della suggestiva indicazione di un importo molto rilevante e decisamente e di gran lunga superiore rispetto al valore del servizio oggetto del rapporto contrattuale instauratosi con l’Utente. Se, poi, in applicazione di un principio di favor verso l’utenza, la richiesta fosse interpretata come di indennizzo per un ipotetico disservizio, nel caso di specie sarebbe persino difficile identificare il disservizio in questione. Dalla descrizione svolta nel formulario potrebbero forse trarsi due ipotesi: pretesa mancata attivazione e pretesa mancata disattivazione. Quanto al primo aspetto, la domanda sarebbe comunque infondata. È un fatto che in data 13/12/2022 la linea è stata regolarmente installata con assenso dell’Utente. Lo dimostra la scheda redatta dal tecnico e sottoscritta dallo stesso Utente. E lo conferma la circostanza che per oltre un mese, sino al 26/01/2023, l’Utente non ha sollevato obiezioni. Solo in quest’ultima data il Servizio Clienti è stato raggiunto da una segnalazione di problemi di navigazione, risolti in breve tempo come espressamente confermato dallo stesso Utente in data 03/02/2023. Alla luce di ciò, a tutto voler concedere (quod non) un disservizio potrebbe esserci forse stato negli 8 giorni tra il 26/01/2023 e il 03/02/2023. Ma, ammesso per mera ipotesi che ciò sia effettivamente avvenuto: 1. non sarebbe comunque dovuto alcun indennizzo in conseguenza della mancata tempestiva presentazione di un reclamo scritto per come richiesto dall’art. 13, comma 1, delibera AGCOM n. 347/18/CONS; 2. in subordine, laddove la mera segnalazione telefonica fosse ritenuta sufficiente, l’indennizzo eventualmente dovuto sarebbe di 32 Euro ai sensi dell’art. 6, comma 2, delibera AGCOM n. 347/18/CONS in combinato con l’art. 13, comma 2 in quanto l’Utente ha segnalato problemi di navigazione, e non impossibilità di navigazione, così qualificando esso stesso la problematica come disservizio parziale; 3. in estremo subordine, se la mera segnalazione telefonica fosse ritenuta sufficiente e il disservizio fosse ritenuto totale contrariamente a quanto segnalato dall’Utente, l’indennizzo eventualmente dovuto sarebbe di 64 Euro ai sensi dell’art. 6, comma 1, delibera AGCOM n. 347/18/CONS in combinato con l’art. 13, comma 2. Appare evidente che anche nella migliore delle ipotesi per l’Utente, per quanto inverosimile e inapplicabile, la misura dell’indennizzo riconoscibile è infinitesimale rispetto all’importo quantificato nel formulario. Quanto poi a una ipotetica mancata disattivazione, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di alcun indennizzo. In primo luogo perché l’Utente ha sempre inviato la richiesta di disattivazione con modalità

non idonee (i.e. assenza di una richiesta formale sottoscritta di pugno o digitalmente, che consentisse alla scrivente di avere certezza della provenienza della richiesta stessa dal titolare della linea). Si badi che questa omissione è imputabile esclusivamente all'Utente, posto che le modalità del recesso sono chiaramente indicate nella Carta Servizi PosteMobile (art. 4, doc. 1) e nelle Condizioni Generali di Contratto (art. 12, doc. 2), e precisate sull'apposita modulistica – disponibile sul sito web della Scrivente, alla URL <https://postepay.poste.it/prodotti/postecasa-ultraveloce.html> - che l'Utente non ha usato; nonché alla luce del fatto che PostePay ha informato l'Utente telefonicamente circa le corrette modalità per l'esercizio del recesso. In secondo luogo, nessun indennizzo spetta per l'ipotetica mancata cessazione perché anche qualora vi fosse stato una ultra-fatturazione rispetto alla durata del contratto, secondo un principio ormai consolidato nelle decisioni dell'AGCOM in casi del genere non spettano indennizzi, bensì esclusivamente l'annullamento della fatturazione erronea ed eventuali rimborsi laddove le fatture emesse per errore siano state pagate (delibera AGCOM n. 120/21/CIR; delibera Veneto n. 51 del 20/05/2020). Ma non è questo il nostro caso. 5. Sulla richiesta di “5) l'importo di Euro 500,00, a titolo di spese della presente procedura”. Non sussistono i presupposti per riconoscere il rimborso di spese di procedura, posto che tali spese – per giunta quantificate in un importo molto ingente – non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessità e la giustificazione, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (v. delibera AGCOM n. 288/20/CIR).” La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alle richieste sub I), II) e III) si dichiara cessata la materia del contendere, attesa la disattivazione dell'utenza oggetto di contestazione occorsa in data 03.07.2023, confermata da entrambe le parti, e considerato l'avvenuto storno della posizione debitoria nelle more del presente procedimento. Per quanto attiene alla richiesta sub IV), da intendersi in ottica di favor utentis e sulla base della documentazione in atti, quale riconducibile alle ipotesi di indennizzi per ritardata attivazione del servizio, interruzione della linea, sospensione della linea, tardiva cessazione della linea e mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue. In relazione alla fattispecie della ritardata attivazione del servizio, si osserva che in atti risulta prodotto il modulo di richiesta di attivazione dell'offerta “Postecasa Ultraveloce”, sottoscritto dall'istante in data 22.11.2022. Dalla disamina documentale si evince inoltre che il servizio è stato attivato in data 13.12.2022, dunque entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto (previsti, peraltro, nella misura di 80 giorni solari, ex art. 3, comma 1), di talché non può riconoscersi alcun indennizzo. In ordine al malfunzionamento della linea, si osserva che la richiesta non risulta adeguatamente documentata e circostanziata, attesa la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale del disservizio in questione e considerata, altresì, la tardiva presentazione, con acclarata e valida consegna alla parte convenuta, del reclamo formale del 09.06.2023. Con

riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, inoltre, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Relativamente alla richiesta di indennizzo per sospensione della linea, occorsa dal 20.03.2023, si rileva la mancata produzione, da parte dell'operatore, di prove documentali, quale, a titolo esemplificativo il traffico dati, a conforto dell'assenza di sospensione, peraltro eccepita dal gestore soltanto nelle ulteriori memorie di replica depositate in data 30.11.2023. Pertanto, può riconoscersi in favore dell'istante, l'indennizzo per sospensione del servizio, ex art. 5, comma 1, dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), calcolato come segue. Il termine iniziale è da identificarsi nel giorno 20.03.2023, primo giorno di sospensione, dichiarato dall'istante e non diversamente provato dal gestore; il termine finale è da individuarsi nel giorno 03.07.2023, corrispondente alla data di disattivazione dell'utenza. Considerata la misura di € 7,50 pro die, prevista dall'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, considerato l'arco temporale di n. 105 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari alla misura complessiva di € 787,50 (settecentottantasette/50). In ordine alla tardiva cessazione della linea, si osserva che la fattispecie non è sussumibile in alcuna ipotesi tipizzata di indennizzo di cui all'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, come sopra rappresentato l'unico reclamo formale di cui vi è evidenza di valida consegna al gestore risulta inviato, tramite legale, con pec del 09.06.2023, dunque pochi giorni prima della presentazione dell'istanza di conciliazione, avvenuta in data 14.06.2023. In base all'orientamento dell'Autorità, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che dalla data del suddetto reclamo passino almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente conformemente alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel caso di specie, la negoziazione diretta, 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. Alla luce di quanto sopra, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR). Per i motivi sopra esposti, la domanda in esame non può essere accolta. La richiesta sub V) non può essere accolta in quanto come statuito dall'Autorità: "In assenza di giustificativi non può trovare accoglimento la richiesta dell'utente di rimborso delle spese di procedura e assistenza legale in ragione del fatto che la procedura adita tramite il portale ConciliaWeb è completamente gratuita e non prevede l'assistenza legale che, essendo del tutto facoltativa, non è considerata una spesa giustificata, soggetta a rimborso (cfr. delibera Agcom n 145/22/CONS)". Nel caso di specie, nessun giustificativo è stato allegato dall'utente.

DELIBERA

Articolo 1

1. In considerazione di quanto innanzi esposto, Postepay SpA, in parziale accoglimento delle richieste di parte istante, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 787,50 (settecentottantasette/50), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio, ex art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco