

DELIBERA N. 45/2026

**[REDACTED] / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/803693/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 13/07/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 13/01/2026 acquisita con protocollo n. 0008617 del 13/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante assume di aver attivato in data 28.04.2024 il servizio di accesso-dati Postecasa Ultraveloce Start presso la sua abitazione sita in [REDACTED] in via [REDACTED] con la società Poste Italiane e di aver fatto poi richiesta di trasloco della linea per cambio residenza in data 24.09.2025, poi successivamente ripresentata con integrazione della documentazione richiesta in data 14.10.2025. Precisa di aver ricevuto

informazioni imprecise e fuorvianti in merito alla richiesta di trasloco, considerato che gli veniva rappresentata la necessità di compilare e fornire al gestore il modulo relativo alla richiesta di cessazione della linea per poi attivare ex novo la linea presso il nuovo indirizzo di residenza, il tutto con ulteriore aggravio di costi a suo carico. In data 28.10.2025 la linea veniva cessata di tal che l'istante asserisce di aver subito un disservizio dato dall'interruzione della linea da lui mai richiesta e che gli ha di fatto impedito di collegarsi ad internet per lavorare in smart working, seguire corsi di formazione on line e di collegarsi alle varie strutture sanitarie. Chiede quindi il rimborso delle somme relative ai canoni per la linea Poste casa ultraveloce per Euro 45.80 successive alla richiesta di trasloco nonché l'indennizzo per mancato trasferimento della linea, che quantifica in Euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si costituisce con memoria del 2 marzo 2026 con cui precisa che l'istante sottoscriveva in data 31.08.2024 un contratto con Poste Pay per il servizio di accesso-dati Postecasa Ultraveloce Start e in data 28.09.2024 la linea veniva attivata. Successivamente in data 24.09.2025 l'utente inviava richiesta di cessazione per cambio residenza, non gestita per documentazione non conforme come da riscontro fornito in data 08.10.2025. A seguito della nuova richiesta di cessazione corredata dalla documentazione richiesta, la cessazione veniva effettuata il 28.10.2025. In ottica di caring il Servizio Clienti PosteMobile procedeva allo storno delle fatture per il periodo dal 24.09.2025 (data della prima richiesta) al 28.10.2025 (data della disattivazione) di tal che l'utente non si faceva carico di alcun esborso poiché lo storno interessava tutto il periodo di funzionamento della linea, del quale peraltro si è potuto avvalere. L'operatore convenuto chiede pertanto il rigetto della domanda, ritenendola infondata e superata dallo storno di tutte le fatture successive alla richiesta di cessazione causa trasloco e dal conseguente rimborso dei canoni avvenuto prima dell'attivazione della istanza di conciliazione e prima dell'instaurazione del procedimento di definizione. Precisa inoltre che le doglianze dell'istante in merito al preteso impatto su smart-working, corsi di formazione on-line, scambio di comunicazioni con strutture sanitarie ed altro sono inammissibili atteso che il riferimento alle stesse concreta una vera e propria domanda risarcitoria estranea alla competenza del Corecom.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni e nei termini che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni In base alla disciplina generale dell'onere della prova

dettata dall'art. 2697 c.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo su PostePay SpA, in considerazione anche del fatto che la stessa è una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente. Venendo al merito della questione dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti la domanda può essere accolta per i motivi che seguono: nel caso che ci occupa, stante il comportamento omissivo dell'operatore convenuto, si rileva la violazione di regole precise, i cui principi sono regolati dall'allegato A della Delibera AGCOM n.347/18/CONS. Il motivo principale va ravvisato nel deficit informativo e nella scorretta gestione della pratica da parte dell'operatore PostePay. L'istante lamenta il mancato trasloco dell'utenza e la successiva interruzione del servizio che gli ha impedito di fatto di continuare a gestire le incombenze quotidiane a causa dell'interruzione del servizio dati tra l'altro mai richiesta. Anche se inizialmente la domanda presentata dall'istante in data 24.09.2025 era bloccata per un documento mancante, la situazione amministrativa è stata sanata in data 14.10.2025. Da quel momento, l'operatore aveva il dovere di gestire la pratica o comunicare formalmente e tempestivamente all'utente l'impossibilità tecnica – ancorchè non prevista dal contratto tra le parti - del trasloco tra città diverse. Procedendo alla cessazione d'ufficio della linea il 28.10.2025 (invece di eseguire il trasloco o guidare correttamente l'istante), l'operatore è incorso in un inadempimento contrattuale per mancato trasloco o indebita cessazione della linea. In questa fattispecie va pertanto applicato l'art. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, e va riconosciuto all'istante un indennizzo secondo la quantificazione che segue. Considerato che dalle condizioni generali di contratto Poste impiega 30 giorni per la lavorazione della pratica, il dies a quo va individuato nella data del 14.11.2025 (ovvero 30gg dalla data in cui è stata perfezionata la richiesta di trasloco con l'integrazione della documentazione richiesta) e fino al giorno in cui è stata depositata la istanza di definizione ovvero fino al 13.01.2026 non potendo avere valore la data dell'istanza di conciliazione chiusa con verbale negativo, per un totale di giorni 61. Essendo la linea destinata al solo accesso dati (Internet), l'indennizzo giornaliero base previsto dall'Articolo 4 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS è pari a Euro 7,50 pro die. Pertanto l'indennizzo cui ha diritto l'istante è pari ad Euro 457,50 (€ 7,50 x 61 giorni), a cui andrà aggiunto l'importo di Euro 45,80 dallo stesso pagato il 5.11.2025 successivamente alla data di disattivazione del servizio per un totale di Euro 503,30. Andrà altresì corrisposto un indennizzo per violazione degli obblighi informativi (Art. 2, comma 3), considerato che l'operatore ha omesso di comunicare entro 45 giorni dal reclamo/richiesta l'impossibilità tecnica del trasloco, procedendo alla cessazione unilaterale. In virtù di tale deficit informativo andrà applicato un indennizzo forfettario aggiuntivo di Euro 100,00. Nulla in merito al risarcimento dei danni e alle spese di procedura non essendo state oggetto di richiesta da parte dell'istante e comunque non di competenza dell'Agcom. Procedendo alla cessazione d'ufficio della linea il 28.10.2025 (invece di eseguire il trasloco o guidare

correttamente l'istante), l'operatore è incorso in un inadempimento contrattuale per mancato trasloco o indebita cessazione della linea. In questa fattispecie va pertanto applicato l'art. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS, e va riconosciuto all'istante un indennizzo secondo la quantificazione che segue: l'indennizzo cui ha diritto l'istante è pari ad Euro 457,50 (€ 7,50 x 61 giorni), a cui andrà aggiunto l'importo di Euro 45,80 dallo stesso pagato il 5.11.2025 successivamente alla data di disattivazione del servizio per un totale di Euro 503,30. Andrà altresì corrisposto un indennizzo per violazione degli obblighi informativi (Art. 2, comma 3), considerato che l'operatore ha ommesso di comunicare entro 45 giorni dal reclamo/richiesta l'impossibilità tecnica del trasloco, procedendo alla cessazione unilaterale. In virtù di tale deficit informativo andrà applicato un indennizzo forfettario aggiuntivo di Euro 100,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore PostePay S.p.A. (PosteMobile) è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 603,30 (seicentotre/30) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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.

Napoli, lì 13/07/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La Presidente

Dott.ssa Carola Barbato



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo