

DELIBERA N. 32/25

**[REDACTED] / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/741533/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 04/09/2025;

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 19/03/2025 acquisita con protocollo n. 0070213 del 19/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, con riferimento all’utenza telefonica n. [REDACTED] nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: Dopo mesi dalla richiesta dell’attivazione di una linea in fibra in ip pubblico dinamico mi è stata installata la linea ma senza ip pubblico, dopo decine di telefonate al servizio clienti in cui mi veniva detto di richiamare dopo una settimana mi è stato detto che in realtà l’ip pubblico mi è stato fornito,

nonostante dai riscontri inviati fosse evidente che la mia linea fosse in cgnat. Poichè il tempo di attivazione massimo previsto era di 30 giorni solari per la fornitura di un ip pubblico dinamico In base a tali premesse, la parte istante ha avanzato le seguenti richieste: Storno della fattura Quantificazione dei rimborsi o indennizzi per euro 1000,00; Mancata attivazione del servizio.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore PostePay S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: In data 07/08/2024 viene consegnato il modem. In data 07/08/2024 l'installazione viene sospesa dal fornitore in quanto, per poter procedere, occorre attendere i permessi amministrativi da parte del Comune di [REDACTED] (presso il quale è situata la sede di installazione della linea). Al fine di informare l'Utente sono stati effettuati tentativi di contatto con esito negativo e viene perciò inviata comunicazione scritta via e mail. In data 23/08/2024 viene confermata la sospensione per attesa permessi di transito o accesso. In data 02/09/2024 viene confermata la persistenza del blocco tecnico provvisorio. A seguito di contatti telefonici in data 18/10/2024 viene inviata all'Utente ulteriore comunicazione di pratica sospesa in attesa di permessi. In data 04/11/2024 PostePay sollecita l'installazione al fornitore. In data 10/11/2024 l'Utente avvia il prescritto tentativo di conciliazione (UG/714572), procedimento concluso in data 23 gennaio 2025 con mancato accordo. In data 04/02/2025 la linea viene attivata e poi cessata in data 14/03/2025 per passaggio ad altro operatore. 1. Sulla richiesta di "annullamento della fattura non dovuta". La richiesta è infondata. La fattura in questione è stata emessa a fronte di un servizio effettivamente erogato tra il 04/02/2025 e il 14/03/2025, e non contestato. Non sussistono presupposti per l'annullamento. 2. Sulla richiesta di "indennizzo di 1000€ per il mancato rispetto del contratto e per i danni subiti. Il tempo di attivazione massimo previsto all'articolo 3 delle condizioni generali di contratto è grave; di 30 giorni solari. Da contratto è inoltre prevista la fornitura di un ip pubblico dinamico". La richiesta di indennizzo per ritardata attivazione è infondata. Come da art. 3 delle CGC, "Il Servizio sarà attivato entro 80 giorni solari a decorrere dal termine del c.d. periodo di ripensamento previsto dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo ove applicabile, salvo i casi in cui, all'esito di verifiche di fattibilità tecnica, emergano ovvero subentrino impedimenti oggettivi non imputabili alla Società, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori/fornitori terzi e/o da indisponibilità o mancata collaborazione del Cliente. In tal caso la Società si riserva di declinare la Proposta, ovvero di rimodulare tempi e modalità di attivazione. Dai termini qui indicati sono esclusi i tempi dovuti a impedimenti non imputabili alla Società". La richiesta relativa ai "danni subiti" è inammissibile poiché il risarcimento dei danni esula dalle competenze dei CORECOM e dell'AGCOM in sede di risoluzione delle controversie per via amministrativa Infine, non è fondata la richiesta di indennizzo relativa all'indirizzo IP in quanto Postepay fornisce esclusivamente indirizzi IPv4 pubblici dinamici. Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei confronti di PostePay S.p.A., come di seguito precisate. All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante ha sottoscritto, il 7 agosto 2024, un contratto con PosteCasa Ultraveloce Start al costo di prima installazione del modem Wi-Fi euro 59,00 e per le attivazioni il costo mensile dell'offerta di euro 23.90. PostePay S.p.A. ha asserito di aver, poi, contattato il cliente solo in data 04 novembre 2024 per ripianificare un intervento di installazione del terminale. In data 10/11/2024 l'Utente avvia il prescritto tentativo di conciliazione (UG/714572), procedimento concluso in data 23 gennaio 2025 con mancato accordo. Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., può essere accolta solo parzialmente con la restituzione di euro 16,00 (sedici/00) in ragione della genericità della stessa. La richiesta sub ii., può essere accolta nei confronti di PostePay S.p.A. per le motivazioni che seguono. Rileva, ai fini della decisione, che a fronte dei reiterati attesa dall'istante a PostePay S.p.A. l'operatore ha infine provveduto a completare l'attivazione, solo in data 04 febbraio 2025. Ciò detto, preso atto della volontà dell'istante di procedere con l'attivazione della linea PostePay S.p.A., come si evince anche dalle segnalazioni prodotti, si ritiene che il citato operatore abbia adottato un comportamento, non corrispondente alla richiesta diligenza professionale, che non ha consentito di risolvere il disservizio. Nel caso di specie, la società PostePay S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione attestante la propria doverosa diligenza nel provvedere al necessario intervento tecnico, limitandosi a richiamare l'art. 3 CGC " Il servizio sarà attivo entro 80 giorni solari a decorrere dal termine del c.d. periodo di ripensamento previsto dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo", effettuati peraltro su un periodo di disservizio durato circa 7 mesi ed il regolare funzionamento IPv4 pubblici dinamici ma non dimostrando alcun documento tecnico del suo regolare funzionamento ma solo che è incluso nel contratto come accessorio. Tanto premesso, accertata l'assenza del servizio di IPv4 pubblici dinamici si riferisce a qualsiasi malfunzionamento o interruzione dei servizi di accesso a internet, inclusi problemi di connessione, velocità ridotta sull'utenza dedotta in controversia, si ritiene che la domanda di liquidazione di un indennizzo formulata dall'istante possa trovare accoglimento in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, in misura pari a euro 6,00 al giorno, per giorni 84, computati in riferimento al periodo compreso dal 11 novembre 2024 (data del intervento tecnico) al 4 febbraio 2025 (data di attivazione linea), per un importo complessivo pari a euro 504,00 (cinquecentoquattro/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. La società PostePay S.p.A è tenuta a corrispondere all'istante la somma a titolo di indennizzo di euro 504,00 (cinquecentoquattro/00) entro sessanta giorni oltre gli interessi legali dalla data di presentazione della domanda, a mezzo assegno o bonifico bancario. La società è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al

presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata.

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.

La Relatrice del Comitato
F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
F.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
F.to Dott.ssa Vincenza Vassallo