

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 44 del 20 novembre 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX / POSTEPAY SPA

(POSTEMOBILE)
(GU14/687005/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini		X
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 19/06/2024 acquisita con protocollo n. 0169356 del 19/06/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel periodo 18 febbraio – 8 marzo 2023 mi trovavo in XXXXXXXX. Avevo con me il telefono con SIM XXXXXXXX. Ho ricevuto alcune chiamate dall'Italia, telefonate alle quali non ho risposto conoscendo gli elevati addebiti nel caso di risposta.

Preciso inoltre di non avere avuto in quel periodo segreteria o deviazione attiva. Nonostante questo, mi sono stati addebitati circa 10,00 € per chiamate, ripeto da me non riconosciute.

Ho effettuato reclamo a Poste Italiane che mi ha risposto in modo non esaustivo e soprattutto senza alcuna documentazione a supporto, spiegando di non rilevare alcuna anomalia. Anche nel tentativo di conciliazione già effettuato, non ho avuto alcuna risposta da parte di Poste Italiane, tranne la possibilità di ricarica telefonica di € 10,00, proposta da me rifiutata in quanto non più utente di Poste Italiane.

L'utente conclude chiedendo l'accredito di quanto indebitamente addebitato (€ 10,00), oltre a spese di procedura a forfait quantificabili in € 100,00, vista la necessità di arrivare in procedura di definizione con aggravio di tempo sia per sé stesso sia per il Corecom.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 23/8/2024, rilevando quanto segue.

In data 10/3/2023 l'utente invia e-mail per disconoscere chiamate del 6/3/2023 indicando di trovarsi all'estero in tale data e di aver rifiutato la chiamata. Il servizio clienti tenta ripetutamente contatti senza successo per fornire chiarimenti e invia e-mail chiedendo ricontatto. In data 5/6/2023 l'utente invia nuova e-mail sempre riguardo gli addebiti ricevuti pari a 10 euro circa.

In data 11/6/2023 il servizio clienti verifica nuovamente che gli addebiti del 6/3/2023 erano regolari in quanto dovuti a trasferimento di chiamata ricevuta in zona 4 (roaming). Di nuovo sono tentati ripetutamente contatti senza successo, viene perciò inviata e-mail per informare dell'insussistenza di anomalie. In data 23/8/2023 l'utenza viene trasferita presso altro gestore. La richiesta di “accredito di quanto indebitamente addebitato (€ 10,00)” è pretestuosa e infondata. Pretestuosa perché lo stesso utente ha riconosciuto che PostePay ha dato la “possibilità di ricarica telefonica di 10,00€, proposta da me rifiutata in quanto non più utente di Poste Italiane”.

La modalità di erogazione dell'importo è sostanzialmente neutra giacché importi di questo tipo sono normalmente erogati anche per bonifico bancario, per cui l'operatore sarebbe stato ben lieto di corrispondere l'importo già in sede conciliativa, evitando la defatigante procedura di definizione. È altresì infondata perché dalle risultanze dei sistemi PostePay, nella data in questione, l'utenza è risultata agganciata a cella in roaming in zona 4 laddove sono state trasferite comunicazioni e sono perciò stati applicati i dovuti costi di trasferimento.

L'utente afferma di aver rifiutato la chiamata, ma non lo documenta in alcun modo né vi sono motivi per dubitare delle risultanze dei sistemi PostePay.

Quanto alla richiesta di riconoscimento di ben 100 euro per spese di procedura, anch'essa non è fondata posto che tali spese non sono documentate e non ne è stata dimostrata la necessità e la fondatezza, alla luce del fatto che la procedura è gratuita. Al contrario, lo stesso utente ammette di non aver anticipato

alcuna spesa e che la quantificazione del relativo importo è stata del tutto arbitraria e riferita alla “necessità di arrivare in procedura di definizione con aggravio di tempo sia per il sottoscritto sia per il Corecom”, riconoscendo così implicitamente che a suo avviso le spese di procedura dovrebbero avere una funzione, per così dire, “Punitiva” nei confronti di PostePay, funzione del tutto estranea al regolamento di procedura. Non nota, invece, l’utente che già in sede conciliativa la scrivente aveva proposto il rimborso pro bono pacis e che è stata dunque sua la volontà di proseguire e pervenire in seconda istanza, il che escluderebbe di per sé la possibilità di alcun riconoscimento di spese.

L’operatore conclude quindi chiedendo il rigetto delle domande dell’utente

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, l’istante contesta gli addebiti, pari a 10 euro circa, ricevuti per telefonate cui risulterebbe essere stata data risposta mentre egli si trovava all’estero. In particolare, XXXXXX evidenzia di non aver avuto risposto a tali telefonate e di non aver avuto segreteria o deviazione di chiamata attive e di aver ricevuto, a fronte dei reclami effettuati, risposte non esaustive, se non – già in fase conciliativa – la proposta di rimborso dei soli 10,00 € addebitati per le telefonate contestate, mediante accredito telefonico che, tuttavia sarebbe risultato non più interessante, avendo l’utente frattanto cambiato operatore. L’operatore rileva invece che, sia a fronte della prima contestazione formulata dall’utente (10/3/2023) sia a fronte della successiva reiterazione (in data 5/6/2023), sono stati svolti tentativi di ricontatto al fine di chiarire all’utente stesso l’assenza di anomalie, circostanza poi precisata per iscritto con comunicazione di riscontro inviata all’utente l’11/6/2024.

All’esito dell’istruttoria, si ritiene che le richieste di parte istante non possano trovare accoglimento, per i motivi che seguono.

Quanto al merito della questione, deve evidenziarsi come, dalla – succinta – esposizione dei fatti resa dall’utente, così come dal relativo esiguo corredo documentale allegato, non possano dirsi provate le circostanze invocate dall’utente.

In particolare egli si limita a far presente di non aver risposto, allorquando si trovava fuori dal territorio nazionale, ad alcune telefonate pervenute dall’Italia, precisando altresì di non aver avuto attiva la funzione di segreteria e quella di deviazione; nulla produce, tuttavia, a sostegno almeno parziale delle tesi sostenute (es. schermate del dispositivo che attestino la mancata risposta), limitandosi invero a depositare esclusivamente una comunicazione di reclamo (cui l’operatore risulta aver fornito riscontro nei termini) che, tuttavia, non è di per sé sola sufficiente a considerare provati i fatti allegati dall’istante.

Occorre rifarsi, sul punto, all’orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui “l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, delibera Corecom Veneto n. 37/2024).

Ciò premesso, deve, al contrario, evidenziarsi come l’operatore abbia invece chiarito, in memoria, che gli addebiti contestati erano riferiti a trasferimenti di chiamata attivati in roaming (essendo state ricevute telefonate mentre l’utente si trovava in territorio extra-UE); a tal riguardo non può non assumere rilievo la circostanza che tale ricostruzione dell’operatore non sia stata contestata dall’utente.

Si ritiene pertanto che la specifica istanza di XXXXXX non sia accoglibile, in quanto non risulta esser stato adeguatamente adempiuto l’onere probatorio che grava su chi intenda attivare una procedura di definizione.

Infine, si ravvisano profili sia di inammissibilità sia di infondatezza nella domanda dell’utente finalizzata a ottenere il riconoscimento di spese di procedura a forfait quantificabili in € 100,00 “vista la necessità di arrivare in procedura di definizione con aggravio di tempo”.

Si ritiene, infatti, che la domanda de qua sia inammissibile (in quanto diretta a realizzare finalità latamente risarcitorie e dunque estranee alla sfera di competenza dell'Autorità, come condiviso da costante giurisprudenza – v. ex multis Corecom Lombardia, deliberazione, n. 76/2022) oltretché infondata, non potendo essere accolta a causa dell'integrale reiezione dell'istanza e della conseguente soccombenza di XXXXXX nei confronti dell'operatore resistente. Anche tale istanza, quindi, non può essere accolta.

Conclusivamente, pertanto, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento nel merito e devono essere rigettate.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXX nei confronti di PostePay S.p.a.
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.