

## **DELIBERA N.33**

### **XXX XXX / POSTE PAY MOBILE (GU14/760793/25) Corecom Abruzzo**

#### **Il Co.re.com Abruzzo**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 17/12/2025.

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 25/06/2025 acquisita con protocollo n. 0157637 del 25/06/2025;

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

L'istante, per il tramite del Dott. XXX, su mandato dell'Avv. XXX, contesta quanto di seguito;” *Ordine di attivazione AO79154573. In data 28/06/2024 si chiedeva attivazione servizi come da annessa documentazione nel fascicolo documentale. In data 27/07/2024 perveniva comunicazione ( allegata ) di intervento tecnico. Da tale data successivi n.4 interventi con ricevimento anche modem per fruizione dei servizi. Ad oggi dopo 10 mesi il gestore non solo non ha dato corso all'attivazione ( riscontro documentale ) ma non ha neppure inviato comunicazione certificata e probatoria circa eventuali impossibilità tecniche. Per le ragioni esposte le richieste formulate sono ritenute congrue e meritevoli di accoglimento.*

In base a tali premesse, l'istante chiede;

- i. La conferma della mancata attivazione dei servizi ed eventuale annullamento ordinativi ancora in corso;
- ii. L'indennizzo per mancato rispetto oneri informativi e contrattuali quantificato in euro 250,00;
- iii. L'indennizzo per la tardiva attivazione del profilo concordato per l'importo di euro 500,00.

Allega:

- Copia dell'ordine di presa in carico della richiesta di attivazione del profilo contrattuale “*Poste casa ultraveloce start*” inviata dall'account di posta elettronica [posteCasaUltraveloce@postepay.it](mailto:posteCasaUltraveloce@postepay.it) in data 28/06/2024 all'indirizzo [XXX@libero.it](mailto:XXX@libero.it);
- Copia della richiesta di attivazione dell'offerta Poste Casa Ultraveloce inviata dall'account di posta elettronica [posteCasaUltraveloce@postepay.it](mailto:posteCasaUltraveloce@postepay.it) in data 27/07/2024 all'indirizzo [XXX@libero.it](mailto:XXX@libero.it).

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

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: “ *Quanto alla richiesta della conferma di non attivazione servizi ed eventuale annullamento ordinativi ancora in corso*”, *Postepay conferma l'insussistenza di servizi attivi, come peraltro già comunicato in sede conciliativa. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancato rispetto oneri informativi e contrattuali quantificato in euro 250,00, la richiesta è del tutto indeterminata in quanto non è specificato in cosa sarebbe consistita l'ipotetica violazione né il metodo di calcolo dell'importo indicato. Ad ogni modo, è infondata. La verifica della copertura effettuabile su internet fornisce riscontro circa la miglior copertura possibile, ma non costituisce impegno contrattuale. La tecnologia effettivamente disponibile è verificata dal tecnico che interviene presso la sede dell'Utente per l'installazione e, qualora essa non sia di gradimento, l'utente può rifiutarla come è avvenuto nel caso di specie per tre volte (v. punto 4 della Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di PostePay s.p.a.). La richiesta di indennizzo di 550 euro per “tardiva attivazione del profilo concordato” è infondata giacché l'Utente ha annullato per tre volte l'attivazione del servizio, ragion per cui l'attivazione non è avvenuta affatto. In casi del genere non può parlarsi per definizione di tardività giacché l'annullamento è avvenuto prima dell'attivazione. Ad ogni modo, i tempi promessi di attivazione del servizio sono di 80 giorni dal c.d. periodo di ripensamento previsto dagli*

*artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo ove applicabile (art. 3 delle pertinenti CGS; all. 5), tempo non decorso sempre a causa dei reiterati annullamenti da parte dell'Utente. Non sussistono infine presupposti per riconoscere il rimborso di spese di procedura, posto che tali spese non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessità e la giustificazione, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (v. delibere AGCOM n. 145/22/CONS e n. 288/20/CIR). Conclusioni PostePay chiede il rigetto delle domande dell'Utente.*

Allega:

- Copia del documento denominato “Storico della richiesta N°6206252247”;
- Copia del documento attestante le comunicazioni prodotte nel sistema E-star nelle date del 17 e 18/10/2024;
- Copia del documento riferito alla persona di XXX XXX attestante la richiesta di attivazione del 28/06/2024 e l’annullamento delle richieste del 03 e 07/08/2024;
- Copia della carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Postepay Spa;
- Copia delle condizioni generali di contratto del servizio di connettività a banda ultralarga FTTH/FTTC/FTTE .

## **1. Le repliche dell'istante**

A fronte delle memorie presentate da Postepay SpA, l'istante deposita le proprie controdeduzioni, replicando: *“A seguito di memorie e ricezione della documentazione da parte del gestore si contesta integralmente chiedendo sin d'ora al Co.re.com di effettuare le dovute verifiche. Nel merito, in riferimento alle memorie e, presa visione delle stesse si contestano integralmente laddove prive di ogni documentazione probatoria. Di fatto il gestore afferma che, si cita testualmente : “ all'esito dell'installazione id segnalazione.....” Il portale WHOLESale riporta annullamento dell'ordine su richiesta cliente . Orbene visionando detto allegato non risulta nessuna evidenza di annullamen-*

*to da parte del cliente, nessuna raccomandata, nessuna pec , nessun messaggio in sostanza nessuna nota che, attesti quanto affermato da operatore. In aggiunta anche in detto caso dalle stesse memorie dell'operatore il cliente e, come anche comprovato da documentazione da parte istante fornita ha chiesto reiteratamente l'attivazione dei servizi anche successivamente. Ne consegue che anche in una funzione logica non avrebbe avuto senso annullare ordine per poi eseguirne altri successivamente. Si aggiunga al tutto che, il gestore non solo non fornisce alcuna documentazione di eventuale rinuncia da parte istante ma non fornisce neppure nessuna comunicazione da parte del gestore verso cliente per annullamento ordine. Nulla risulta depositato , chiaro e provato e per questo motivo le richieste vengono integralmente confermate”.*

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante risultano essere parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito indicate.

La parte istante lamenta la ritardata attivazione dei servizi richiesti in data 28/06/2024 e sulla base di tale presupposto chiede la conferma della assenza di ordinativi di attivazione in atto da parte del gestore convenuto e gli indennizzi relativi alla mancata informativa in sede di attivazione del contratto ed alla tardata attivazione del contratto per un totale importo di € 750,00.

Entrando nel merito dell'istanza , rispetto alla richiesta di confermare in questa sede l'assenza di ordinativi di attivazione in corso da parte dell'operatore convenuto si specifica quanto segue.

Postepay SpA, nelle sue memorie difensive, ha dichiarato di non avere più dato corso ad ulteriori ordini di attivazione della linea dandone informazione all'istante nel corso del tentativo di conciliazione antecedente alla presentazione dell'istanza di definizione, circostanza confermata dal delegato dell'istante nella dichiarazione inserita nel fascicolo documentale del presente procedimento in data 20/11/2025.

La richiesta di dare conferma dell'assenza di ordinativi in corso, pertanto, non deve ritenersi meritevole di accoglimento.

In ordine alle richieste d'indennizzo per mancato rispetto oneri informativi e contrattuali e per la ritardata attivazione dei servizi, si precisa quanto segue.

L'istante sul punto ha inserito in atti la proposta di attivazione del contratto trasmessa dall'operatore in data 28/06/2024 e la documentazione relativa all'intervento tecnico del 27/07/2024.

L'operatore convenuto, al contrario, nelle sue memorie difensive ha dichiarato che la richiesta dell'istante è indeterminata in quanto non risulta essere stato specificato il motivo della asserita violazione e la modalità calcolo dell'importo di € 250,00 a tal fine richiesto, precisando che la tecnologia effettivamente disponibile è verificata dal tecnico che interviene presso la sede dell'utente per l'installazione e, qualora essa non sia di gradimento, l'utente può rifiutarla come è avvenuto nel caso di specie per tre volte come indicato dal punto 4 della Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di PostePay Spa e come, inoltre, comprovato dalle schermate interne prodotte dallo stesso.

A tal riguardo, va preliminarmente osservato che in base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15 77), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre 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. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre, in base alla direttiva

generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom 179/03/CSP) e per consolidato orientamento Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che, laddove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla attivazione di un servizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto (Delibera Agcom n. 116/11/CIR). Dunque, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore dimostrare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio nei tempi contrattualmente convenuti, provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche ad esso non imputabili e tenere comunque informato il cliente sui tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge la richiesta di attivazione dell'offerta Postecasa Ultraveloce Start del 28/06/2024 e dell'intervento tecnico programmato in data 27/07/2024 al cui esito risulta riportata la seguente dichiarazione: *"Informiamo che copertura attuale (in ftc) personale e non modificabile (se non da disponibilità prossima della copertura)"*.

L'operatore convenuto, inoltre, ha prodotto in atti le schermate in cui si evidenziano ulteriori segnalazioni riferite alle date del 3 e dell'8 agosto 2024 in stato annullato ed infine la copia del documento da cui risulta la richiesta di annullamento del contratto del 17/10/2024 e l'annullamento effettuato il 18/10/2024.

Sul valore probatorio delle schermate interne prodotte dall'operatore convenuto, giova rammentare che l'Autorità ritiene di condividere quanto disposto dal TAR Lazio

con sentenza n. 52021/2021 in ordine al valore probatorio delle schermate interne prodotte dagli operatori relativamente alla risoluzione delle controversie inerenti i disservizi telefonici. In proposito, il Giudice Amministrativo, con la sentenza predetta, ha precisato quanto di seguito: *“Il ragionamento seguito dal Co.re.com. non può, tuttavia, ad avviso del Collegio, essere condiviso, non avendo Telecom adeguatamente provato l'impossibilità di adempiere alla richiesta di attivazione della linea telefonica e ADSL formulata dal ricorrente, non potendosi allo scopo reputare sufficiente – come giustamente da quest'ultimo eccepito – la documentazione dalla stessa prodotta nell'ambito del procedimento, consistente nella stampa di una “schermata” del proprio sistema gestionale sulla quale è presente la dicitura “rifiuta richiesta rete”, dalla stessa apposta.”*.

Nel caso di specie, inoltre, è opportuno evidenziare come mentre per i documenti allegati relativi alle note del 27/07/2024 e delle segnalazioni di annullamento del 3 e dell'8 agosto 2024 risulta essere provato e plausibile il riferimento alla persona di XXX XXX, nel documento relativo alla richiesta di disattivazione non è assolutamente possibile valutare il riferimento a nessuna persona fisica (al di fuori del nominativo Francesca) e addirittura all'operatore convenuto.

Dagli elementi di prova prodotti dalla parte convenuta, quindi, al netto di valutazioni di merito in ordine alla validità probatoria delle schermate interne, risulta impossibile risalire alla individuazione di dichiarazioni di rifiuto reiteratamente effettuate dall'istante, che in atti, al contrario dichiara di non avere mai avanzato così come non è consentito attribuire allo stesso la richiesta di annullamento del 17/10/2025.

La dichiarazione di stato “annullato” non accompagnato da elementi che possano far ricondurre lo stesso all'esercizio di un atto volontario di diniego così come l'impossibilità di individuare l'autore della richiesta di annullamento del contratto del 17/10/2024, non consentono di poter esimere la parte convenuta dalla responsabilità alla stessa ascritta dall'art. 2667 del codice civile e dalla costante giurisprudenza di legittimità.

Si ravvisano, pertanto, gli estremi per il riconoscimento in favore di parte istante, della liquidazione dell'indennizzo per il “ritardo nell'attivazione del servizio” di cui

all'articolo 4 del Regolamento Indennizzi, che, per quanto applicabile al caso de quo, ai commi 1 e 2, stabilisce che: *”nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo; l’indennizzo di cui al comma 1 è applicabile anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla riattivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*.

Ai fini dell’erogazione dell’indennizzo, circa le tempistiche di attivazione del servizio, è stato fatto riferimento a quanto previsto dall’art. 3 delle condizioni generali di contratto del servizio di connettività a banda ultra larga ftth/fttc/ftte ove è previsto che: *”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”*.

Tale indennizzo deve essere calcolato sulla base di quanto previsto dal Regolamento Indennizzi, ai sensi del combinato disposto di cui all’art., 4, comma 1 e 2, (indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo da considerarsi in modo unitario), art. 13, c. 2 (nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga con riferimento al servizio di accesso a internet, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo).

Tuttavia ai fini della determinazione della misura di indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall’istante, come stabilito dalla Delibera Agcom 179/03/CPS , dalle successive Linee Guida del 2013 ed al principio di equità previsto dall’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie

nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti (v. Delibere Agcom n. 43/11/CIR, Corecom Calabria n. 46/11, 14/10 Corecom Lombardia n. 52/12 Corecom Puglia n. 15/11).

A tal fine si pone in rilievo che l'istante ha quantificato in atti una richiesta di indennizzo di € 750,00 e che, seppur la sua contestazione sia stata favorevolmente valutata, si riterrebbe sproporzionata, a fronte della rappresentazione dei fatti e della valutazione dei documenti prodotti, in assenza di reclami prodotti dall'istante o di esibizione di richieste di pagamento da parte del gestore convenuto, la piena applicazione dell'indennizzo calcolabile.

Si ritiene, quindi, ragionevole ed equo decurtare nella misura di 1/2 l'ammontare complessivo dell'indennizzo di seguito determinato.

Per quanto argomentato in fatto e diritto, parte convenuta dovrà corrispondere all'istante l'importo di euro 1.111,50 (millecentoundici/50) così calcolato: € 10,00- pro die, individuando quale dies a quo il giorno 28/06/24, data di accettazione della proposta commerciale, e quale dies ad quem il giorno 12/05/25, data di inserimento del tentativo di conciliazione Ug/751879/24, per un totale di 223(duecentoventitre giorni) giorni, già al netto della decurtazione del termine massimo previsto dall'art. 3 delle condizioni generali di contratto del servizio di connettività a banda ultra larga fthh/fttc/ftte ( 28/6/24 – diritto di ripensamento 12/07/2024 – 80 giorni dal diritto di ripensamento 31/09/2024 – indennizzo dal 01/10/2024 al 12/05/2025), pari ad euro 2,223,00.- (duemiladuecentoventitre/00), decurtato di 1/2, pari a euro -1.111,50.- (millecentoundici/50.).

Tutto ciò premesso, in fatto e diritto,

**DELIBERA**

la Società Postepay SpA , in parziale accoglimento dell'istanza promossa dal sig. XXX XXX, per il tramite del Dott. XXX per le sue esposte motivazioni, è tenuta a:

i. corrispondere a favore dell'istante, l'importo di € **1.111,50** (€ 10,00 \* 1 servizio principale\* 223 gg ) , ai sensi del combinato disposto ai sensi degli artt. 4, commi 1 e 2, e 13, comma 2 di cui al regolamento Indennizzi per la ritardata/mancata attivazione del servizio dalla data del 28/06/2024, data di accettazione della proposta commerciale, al giorno 12/05/25, data di inserimento del tentativo di conciliazione Ug/751879/24, per un totale di 223 giorni, per le ragioni espresse in premessa;

2. comunicare al Co.Re.Com Abruzzo l'avvenuto adempimento della presente delibera entro 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. Abruzzo edell'Autorità ([ww.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 17/12/2025

Il Presidente  
F.to   Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI