

DELIBERA N. 18/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX-POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)

(GU14/781101/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 25 febbraio 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 02/10/2025 acquisita con protocollo n. 0244369 del 02/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale n. A04174xxxx con la società Postepay Spa (Postemobile), di seguito per brevità Postepay, lamenta la mancata attivazione del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

— *“nel mese di maggio 2023 aveva richiesto l'attivazione del contratto PostePay- Postemobile “PosteCasa Ultraveloce Start”, che avrebbe dovuto fornire il servizio internet e voce presso la propria abitazione sita in xxx (xxx) Via xxx n. xxx presumibilmente sul numero 0571 66xxxx. A seguito di intervento di un tecnico da parte di PosteMobile, quest'ultimo rilevava l'assenza di copertura necessaria e per questo motivo, l'abbonamento in oggetto non poteva essere attivato. Il nostro associato, rassicurato dal tecnico che il contratto, come ovvio, sarebbe stato automaticamente annullato, ha proceduto con diverso gestore ad attivare il servizio su altra utenza. Sempre su indicazioni del tecnico, non aveva provveduto a restituire il modem, restando in attesa che Poste provvedesse al suo ritiro. Ciò nonostante, il gestore non ha correttamente provveduto a cessare il rapporto, ed ha via via prelevato dal conto corrente del signor XXX a cadenza bimestrale importi relativi a fatture emesse e che non sono mai state inviate all'utente, il quale è rimasto all'oscuro di tutto fino a*

quando, verificato il proprio conto corrente, non ha scoperto i prelievi. A questo punto il nostro associato ha dovuto togliere l'addebito bancario diretto dal proprio conto corrente ed ha provveduto a rispedire il modem a proprie spese. A nulla è valso il reclamo sporto direttamente dall'utente in data 09 marzo scorso, unitamente alla richiesta di rimborso fatture e di annullamento del contratto con effetto retroattivo: Poste respingeva ogni richiesta, considerando la data di cessazione dal 14 marzo u.s".

- In data 9 marzo 2025 inoltrava all'operatore comunicazione nella quale chiedeva il rimborso degli importi prelevati nel *"periodo compreso dal 05/07/2023 ad oggi in quanto non ho usufruito del Vs servizio internet"*. In detta missiva precisava altresì che *"il suddetto servizio non è mai stato attivato perché durante l'installazione dell'apparecchio da parte di un vostro tecnico, ha rilevato un'assenza di segnale. Questo problema, a detta di quest'ultimo, portava alla totale decadenza del contratto e di ogni onere e avere di esso senza necessità di richiesta di disdetta da parte mia"*.
- In data 3 aprile 2025 reiterava le sue richieste tramite l'Associazione di riferimento.

In data 11 settembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Postepay tentativo obbligatorio di conciliazione presso la competente commissione paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"l'annullamento del contratto A04174xxxx "Postecasa Ultraveloce Start" con effetto retroattivo ed in totale esenzione costi, stornando integralmente i conti telefonici insoluti e non dovuti fino al termine completo del ciclo completo di fatturazione, in ultimo riconoscere il rimborso delle fatture indebitamente prelevate ed un congruo indennizzo per quanto lamentato."*

2. La posizione dell'operatore.

La società Postepay ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha ritenuto opportuno ricostruire la vicenda precisando che:

- *"Il Sig. XXX (nel seguito anche solo "Utente") sottoscrive l'offerta PosteCasa Ultraveloce Start che viene installata in data 26/05/2023 (all. 1)".*
- *"Chiede inoltre l'attivazione del servizio Voce opzionale che, tuttavia, a seguito di intervento presso la sede dell'Utente in data 12/02/2024 non viene installato per mancanza di copertura (all. 2)".*
- *"In data 15/02/2024 il Servizio Clienti PosteMobile invia riscontro scritto del seguente tenore: "Gentile Cliente, in riferimento alla tua richiesta di attivazione del servizio PosteCasa Ultraveloce A04174xxxx, sottoscritto in data 13/05/2023 e contestuale richiesta dell'opzione voce associata, abbiamo provato a contattarti per informarti che non è stato possibile*

procedere con l'installazione del servizio voce per il verificarsi di problematiche di natura tecnica. Ti confermiamo che il servizio PosteCasa Ultraveloce risulta ad oggi attivo con la sola componente dati e prevede l'addebito dei relativi canoni al netto dell'opzione voce. Nel caso in cui non fossi più interessato al servizio alle condizioni sopra indicate, hai il diritto di recedere dal contratto, senza penali né costi di disattivazione, entro 30 giorni dalla ricezione della presente comunicazione. Per qualsiasi necessità puoi contattare il nostro Servizio di Assistenza Clienti”.

- *“Tuttavia, l’Utente non ha mai espresso la volontà di non avvalersi del servizio, che è rimasto sempre attivo funzionante e nella sua disponibilità dal 26/05/2023 al 14/03/2025, allorché è stato disattivato in seguito a disdetta”.*
- *Nel merito, l’operatore con riferimento alla richiesta dell’istante ha eccepito che “quanto fatturato da PostePay all’Utente rappresenta il corrispettivo dovuto per un servizio di accesso-dati effettivamente fruito dall’Utente sin dal 26/05/2023”.*
- *“Le fatture in questione, inoltre, non sono mai state contestate nel termine previsto dall’art. 9 delle condizioni generali di contratto del servizio e sono perciò a maggior ragione dovute”.*
- *“L’elemento del tempo trascorso nell’inerzia dell’Utente fa emergere gravi limiti dell’avversa prospettazione, posto che non è chiaro come sia possibile che l’Utente abbia fruito regolarmente del servizio da maggio 2023 senza mai essersi accorto di pagare le relative fatture e, soprattutto, omettendo di attivarsi per contestarle nel termine a ciò deputato a norma di contratto. L’Utente avrebbe potuto agevolmente eliminare o, comunque, limitare fortemente l’asserito pregiudizio usando l’ordinaria diligenza. Sostiene infatti che egli avrebbe impiegato circa un anno per avvedersi della problematica, anno nel corso del quale non avrebbe mai consultato un estratto conto bancario. Per un verso tale comportamento non è affatto verosimile, per altro verso il periodo in questione - di per sé abnorme - non è compatibile né con l’onere di contestazione ex art. 9 delle condizioni generali di contratto su citate, né con il tempo di tre mesi indicato dalla delibera 347/18/CONS per la segnalazione dei disservizi (art. 14.4), decorso il quale è esclusa la riconoscibilità di indennizzi”.*
- *“Non corrisponde al vero e non è plausibile che Postepay non abbia inviato le fatture all’Utente. PostePay invia regolarmente le fatture alla clientela per posta ovvero per posta elettronica secondo la scelta del singolo cliente (v. pag. 5, sez. “MODALITÀ DI PAGAMENTO”, della Carta Servizi PosteMobile (all. 5) e art. 9 delle condizioni generali di contratto [all. 6]) e poi nell’area personale dell’App Postepay. Come si evince dall’allegato 4, il cliente ha attiva la Fatturazione Digitale con invio all’indirizzo mail xxx@gmail.com. Inoltre, notoriamente, le fatture originali sono inviate al cliente attraverso lo SDI dell’Agenzia delle*

Entrate, dove sono sempre disponibili. Ciò corrisponde a obblighi di legge e ad obblighi contrattuali vincolanti per le Parti (v. art. 9 delle condizioni generali di contratto (all. 6)).

- *“Ciò esclude a maggior ragione la possibilità di riconoscere indennizzi alla luce del pacifico principio secondo cui “per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, come, per esempio, quello di cui all’art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto” (delibera AGCOM n. 23/17/CIR).”*
- *“Infine si evidenzia che per le fatture emesse dal 12/12/2024 e rimaste insolute, non è possibile accogliere la richiesta di storno in quanto non sussistono profili di responsabilità di PostePay, poiché il cliente è stato correttamente informato di poter disattivare la linea dati entro i 30 giorni dall’invio della mail, ma non ha mai contattato il 160 o inviato comunicazioni per richiedere assistenza. La richiesta di disattivazione della linea A04174xxxx è stata evasa nel 14/03/2025, a seguito della ricezione della documentazione necessaria”.*
- *Relativamente alla richiesta di “congruo indennizzo per quanto lamentato”, l’operatore ne ha eccepito l’“inammissibilità in quanto generica ed indeterminata. Non è chiaro né è chiarito a che titolo siano richiesti indennizzi o quale sia la fattispecie rilevante in relazione alle casistiche previste dalla delibera AGCOM n. 347/18/CONS. È comunque infondata poiché, al più, si potrebbe ipotizzare di trovarsi dinanzi a un caso di ultra-fatturazione che, tuttavia, non è previsto dall’anzidetta delibera AGCOM n. 347/18/CONS e non dà titolo a indennizzi, ma esclusivamente allo storno degli indebiti (che, peraltro, non sono tali come visto al punto precedente).”*
- *L’operatore ha poi dedotto che: “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 giustificatazza, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (v. delibere AGCOM n. 145/22/CONS e n. 288/20/CIR).”*

Infine, PostePay ha concluso per *“il rigetto della domanda dell’Utente”*.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando che:

- *“PostePay spa è inadempiente nei confronti dell’utente in quanto il servizio oggetto di contratto, richiesto e sottoscritto, non era attivabile per problemi di natura tecnica imputabili unicamente al gestore e riscontrati, e confermati, dal*

tecnico installatore di PostePay che ha espressamente comunicato che il contratto sarebbe stato annullato”.

- *“La comunicazione del 15/02/2024 a cui fa riferimento l'operatore, non è mai pervenuta alla mail dell'utente. Facciamo presente che la presunta comunicazione di mancata attivazione voce sarebbe arrivata nove mesi dopo rispetto alla data di sottoscrizione del 26/05/23 e quindi molto tardiva. Si sottolinea come la documentazione allegata, che Poste vorrebbe offrire come sostegno della propria tesi, non può essere considerata come prova, trattandosi unicamente di documentazione interna del gestore”.*
- *“Non risulta veritiero che l'utente ha effettivamente usufruito del servizio dati e non ha mai contestato le fatture perché mai pervenute se non al momento della richiesta di cessazione”.*
- *“Non è mai stato richiesto il rimborso per le spese di procedura”.*

Infine l'istante ha concluso per l'accoglimento delle richieste già formulate.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

con riferimento a parte della domanda *sub i)* volta a chiedere un *“congruo indennizzo per quanto lamentato”* si rileva che detta richiesta può essere interpretata sulla base di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione in atti in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa.

Nel merito.

L'istante lamenta la mancata attivazione *“del contratto PostePay- Postemobile “PosteCasa Ultraveloce Start”*, laddove l'operatore eccepisce che detta offerta *“viene installata in data 26/05/2023”*.

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il 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, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Entrando nel merito della presente disamina, per quanto concerne la lamentata mancata attivazione dei servizi si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti la mancata attivazione del servizio nelle 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 base a tali principi, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Nel caso di specie l'istante ha dichiarato che *“a seguito di intervento di un tecnico da parte di PosteMobile, quest'ultimo rilevava l'assenza di copertura necessaria e per questo motivo, l'abbonamento in oggetto non poteva essere attivato”*. Inoltre, ha precisato che, *“rassicurato dal tecnico che il contratto, come ovvio, sarebbe stato automaticamente annullato, ha proceduto con diverso gestore ad attivare il servizio su altra utenza”*.

Di contro, l'operatore ha eccepito che *“l'offerta PosteCasa Ultraveloce Start (...) viene installata in data 26/05/2023”*, allegando al riguardo schermata, estratta dai propri sistemi aziendali ad uso interno.

Occorre peraltro precisare che, attesa la contestazione dell'utente, non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale quale lo *“screenshot”* depositato dall'operatore, in quanto non provante l'effettiva attivazione dei servizi. L'operatore avrebbe dovuto, a titolo esemplificativo, depositare la scheda tecnica del collaudo dell'impianto e del suo corretto funzionamento.

Al riguardo si richiama, altresì, che:

- attesa la contestazione dell'istante circa la fatturazione emessa nonostante la mancata attivazione dei servizi, il contegno dell'operatore, che - pur a fronte della mancata fornitura dei servizi - ha emesso fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati;
- l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Sussiste in capo all'operatore

l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Pertanto l'operatore, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, avrebbe dovuto depositare copia del traffico e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Né di rilievo risulta la comunicazione che l'operatore riferisce avere inviato all'utente in data 15 febbraio 2024 in quanto, attesa la contestazione dell'utente della sua non ricezione, agli atti non è documentata l'accettazione della medesima.

Ciò premesso, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, deve disporsi lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutte le fatture emesse con riferimento al contratto residenziale n. A04174xxxx dal sorgere del rapporto del contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Diversamente, nel caso di specie non si ravvisano gli estremi per la liquidazione di alcun indennizzo atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non del Corecom. (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Postepay Spa (Postemobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Postepay Spa (Postemobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutte le fatture

emesse con riferimento al contratto residenziale n. A04174xxxx dal sorgere del rapporto del contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 25 febbraio 2026

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)