



CORECOM Puglia



DETERMINA 15 Fascicolo n. GU14/718853/2024 del 13/03/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - PostePay SpA (PosteMobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 29/11/2024 acquisita con protocollo n. 0314227 del 29/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «Nel mese di marzo del 2023, l'istante ha sottoscritto con Postepay S.p.A. il contratto di telefonia fissa e internet PosteCasa Ultraveloce, dal quale ne è derivata la perdita della precedente numerazione 08xxxxxx70, detenuta da almeno un trentennio, con l'attribuzione della numerazione 08xxxxxx24. In data 28.7.2023, la sig.ra Xxxxxxx ha cessato la propria linea telefonica fissa trasmettendo all'Operatore modulo di richiesta di cessazione contratto e avendo cura di restituire sia il modem sia l'apparecchio telefonico. Ciò nonostante, l'Operatore ha indebitamente continuato ad emettere fatture a carico della sig.ra Xxxxxxx che, pertanto, sono da ritenersi del tutto illegittime e nulle perché inerenti ad un servizio non più richiesto. Durante la fase conciliativa l'Operatore non ha proposto alcuna soluzione realmente utile alla bonaria definizione della vicenda, sicché si invoca sin d'ora l'applicazione dell'art. 20, comma 6, Reg. All. B alla Delib. n. 358/22/CONS». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Annullare tutte le fatture emesse a carico della sig.ra Xxxxxxx Xxxxxx a far data dalla cessazione del contratto PosteCasa Ultraveloce Start, e segnatamente dal 28.7.2023, con ripetizione delle somme indebitamente addebitate su c.c. della stessa. II. € 1.500,00 ex art. 10, Regolamento indennizzi, All. A, Delib. 347/18/ CONS, per la perdita della precedente numerazione fissa 08xxxxxx70; III. € 1.825,00 ex artt. 9, comma 2, e 13, comma 1, Reg. ind., quale indennizzo per i giorni dal 28.7.23 al 2.7.24 in cui il servizio di linea fissa è rimasto attivo nonostante la comunicazione di recesso dallo stesso (gg. 365 x € 5,00); IV. € 100,00, ex art. 1, comma 292, L. n. 160/2019, per indebita fatturazione; V. € 300,00 ex art. 12, Reg. ind., per omessa risposta al reclamo inoltrato; e così complessivamente € 3.725,00. VI. Rimborso spese procedura per intervento avvocato come da Allegato alle Linee Guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, punto III e Art. 20, comma 6, Reg. All. B alla Delib. n. 358/22/CONS.

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «La Sig.ra Xxxxxxx Xxxxxxx (nel seguito solo l' "Utente") sottoscrive in data 03/03/2023 l'offerta PosteCasa Ultraveloce Start con Servizio Voce opzionale e richiesta di portabilità del numero 08xxxxxx70 che si completa in data 02/05/2023. In data 09/08/2023, PostePay viene a conoscenza di una richiesta di disattivazione della linea, tuttavia, inviata dall'Utente con modalità anomale e comunque priva di documento di riconoscimento nonché recante dati errati (all. 1 e all. 1 bis). Il Servizio Clienti PosteMobile contatta l'Utente - la quale non conferma la cessazione - invitandola se del caso a inviare la disdetta con i dati e modalità corretti (all. 2). In data 25/03/2024 la linea viene sospesa per morosità. In data 23/05/2024 la linea viene cessata per morosità. In data 04/11/2024 l'Utente avvia il prescritto tentativo di conciliazione che si conclude con mancato accordo il 22/11/2024. In data 29/11/2024 l'Utente avvia la presente definizione. [...] MOTIVI 1. Sulla richiesta di "Annullare tutte le fatture emesse a carico della sig.ra Baccari Egizia a far data dalla cessazione del contratto PosteCasa Ultraveloce Start, e segnatamente dal 28.7.2023, con ripetizione delle somme indebitamente addebitate". Le richieste sono infondate. Le fatture non possono essere annullate in quanto recano importi dovuti per un servizio effettivamente rimasto a disposizione dell'Utente sino alla cessazione per morosità. Come esposto sopra, in data 09/08/2023 PostePay ha preso conoscenza di una richiesta di disattivazione dell'Utente del tutto irricevibile, poiché nel modulo erano indicati dati errati e, nello specifico, un numero di "Identificativo conto" errato ovvero: xxxxxxxx anziché xxxxxxxx. A fronte di una tale situazione, in buona fede il Servizio Clienti PosteMobile, in buona fede, ha contattato l'Utente che, tuttavia, non ha confermato la volontà di cessare i servizi. In questa occasione l'Utente è stato informato, se del caso, ad inviare una eventuale richiesta di recesso con dati corretti, ma tale richiesta non è mai pervenuta. Le fatture in questione, dunque, portano corrispettivi dovuti e non possono essere annullate. Quanto alla richiesta di ripetizione, occorre evidenziare che quattro delle cinque fatture a cui si riferisce la domanda sono insolute, come risulta scritto nei documenti prodotti dallo stesso Utente, il quale non si comprende come possa ignorare di non aver pagato le stesse fatture. La quinta fattura, n. 7523571830 di euro 61,30, è stata invece pagata, ma anche in questo caso non vi sono presupposti per una ripetizione per quanto esposto sopra circa la debenza di tutte le somme fatturate e, comunque, in considerazione del fatto che – a tutto concedere – essa si riferisce al periodo 01/08-30/09/2023. Considerato che l'ipotetica disdetta è stata conosciuta in data 09/08/2023 e che i tempi di lavorazione del recesso sono di 30 giorni (art. 12 delle Condizioni Generali di Contratto pro tempore applicabili; all. 3), la fattura contiene corrispettivi dovuti. 2. Sulla richiesta di "€ 1.500,00 ex art. 10, Regolamento indennizzi, All. A, Delib. 347/18/ CONS, per la perdita della precedente numerazione fissa 08xxxxxx70". La perdita della numerazione 08xxxxxx70 non è imputabile a PostePay, bensì al comportamento dell'Utente che ha causato la cessazione dell'utenza a causa del mancato pagamento delle relative fatture per quasi un anno. Alcun indennizzo può essere riconosciuto a tale titolo anche in ragione del fatto che lo stesso Utente ha mostrato ripetutamente e in modo inequivoco di non avere interesse al mantenimento della numerazione. In primo luogo, ha chiesto la cessazione diretta dei servizi PostePay, e

non la portabilità verso altro gestore. Se PostePay avesse dato seguito alla richiesta di agosto 2023, come voluto dall'Utente la numerazione sarebbe stata a sua volta cessata contestualmente. In secondo luogo, l'Utente documenta di aver chiesto un nuovo servizio a TIM, anche in questo caso senza chiedere la portabilità del numero xxxxxxxxx. In terzo luogo, ove mai l'Utente avesse genuinamente nutrito un interesse a conservare la numerazione storica, avrebbe avuto il dovere di attivarsi per impedire o limitare il presunto disagio, come previsto per legge (art. 1227 c.c.), tentando di recuperare tempestivamente il numero. Tuttavia non lo ha mai fatto, neanche in sede di UG, così concorrendo causalmente in via esclusiva nella produzione delle conseguenze dell'evento. È pacifico, al riguardo, il 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). Appare pertanto evidente che la richiesta in questione è opportunistica e pretestuosa. 3. Sulla richiesta di "€ 1.825,00 ex artt. 9, comma 2, e 13, comma 1, Reg. ind., quale indennizzo per i giorni dal 28.7.23 al 2.7.24 in cui il servizio di linea fissa è rimasto attivo nonostante la comunicazione di recesso dallo stesso (gg. 365 x € 5,00)". La richiesta è infondata già sulla scorta della prospettazione dell'Utente. Occorre infatti evidenziare che non sono accoglibili richieste di indennizzo per mancata cessazione del contratto, "in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Né sussistono al riguardo estremi per la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, trattandosi nella specie di servizi comunque richiesti, ma disdettati" (delibera AGCOM n. 120/21/CIR). Il riferimento all'art. 9 è perciò erroneo. Lo stesso Utente, poi, richiama l'art. 13 comma 1 che subordina alla presentazione del reclamo la possibilità d'indennizzare alcuni disservizi. Tuttavia, l'Utente non ha inviato alcun reclamo. Se anche si ritenesse valida in questo senso la comunicazione del 04/07/2024, quest'ultima sarebbe comunque stata inviata due mesi dopo la già avvenuta cessazione dei servizi. La richiesta è irricevibile e infondata. È infondata perché, come qui dimostrato, le somme fatturate sono dovute. È comunque irricevibile perché l'AGCOM ed i CORECOM sono competenti esclusivamente in riferimento agli indennizzi previsti dalla delibera n. 347/18/CONS e non per la liquidazione di qualsiasi altro importo a diverso titolo. La norma in questione non attribuisce all'Autorità o ai CORECOM la competenza a irrogare le somme in essa indicati, e in assenza di una norma attributiva di tale competenza non è possibile che l'autorità amministrativa eserciti da sé una tale prerogativa. Sono infatti numerosi i precedenti che confermano come l'errata fatturazione non dia luogo a indennizzi in quanto questi ultimi non sono previsti dalla delibera 347/18/CONS (v. ad esempio delibera CORECOM Puglia n. 35/2022, delibera CORECOM Veneto n. 51 del 20/05/2020). La richiesta è irricevibile anche perché si sostanzia in una pretesa risarcitoria. L'art. 1, commi 292 e 293, della legge n. 196/2019, infatti, definiscono esplicitamente le somme ivi indicate come una "penale", e dunque gli attribuiscono vera e propria funzione di risarcimento del danno secondo il chiaro disposto di cui all'art. 1382 Cod.civ.. Tuttavia, il risarcimento del danno è estraneo alle competenze di AGCOM e dei CORECOM ai sensi dell'articolo 20, comma 4, all. B, delibera AGCOM n. 358/22/CONS (v. delibera AGCOM n. 80/20/CIR). 5. Sulla richiesta di "€ 300,00 ex art. 12, Reg. ind., per omessa risposta al reclamo inoltrato". La richiesta è infondata. L'Utente non ha infatti inviato alcun valido reclamo, posto che: 1) la comunicazione del 04/07/2024 in atti è stata inviata a un indirizzo di P.E.C. non dedicato alla presentazione dei reclami e diverso da quello indicato all'art. 16 delle Condizioni Generali di Contratto espressamente richiamato dall'art. 9 delle stesse Condizioni e della Carta dei Servizi PosteMobile pro tempore applicabili; 2) la comunicazione del 04/07/2024 è stata inviata due mesi dopo la già avvenuta cessazione dei servizi, vale a dire in un momento in cui tra le parti non sussisteva più un rapporto contrattuale e, dunque, neanche alcun obbligo contrattuale (v. delibere AGCOM n. 128/21/CIR e n. 288/20/CIR). 6. Sulla richiesta di "Rimborso spese procedura per intervento avvocato". Non sussistono nella fattispecie i presupposti per il rimborso di spese di procedura posto che tali spese non sono considerabili necessarie o giustificate alla luce del fatto che la procedura è completamente gratuita e prevede assistenza legale in via facoltativa che, in quanto tale, non è considerata spesa giustificata soggetta a rimborso (v. delibere AGCOM n. 145/22/CONS e n. 288/20/CIR)». L'operatore conclude per il rigetto.

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "Annullare tutte le fatture emesse a carico della sig.ra Xxxxxxx Xxxxxx a far data dalla cessazione del contratto PosteCasa Ultraveloce Start, e segnatamente dal 28.7.2023, con ripetizione delle somme

indebitamente addebitate su c.c. della stessa” non può trovare accoglimento. Dal fascicolo documentale emerge che Postepay, a fronte dell’incompleta richiesta di cessazione inoltrata dall’utente, si è diligentemente adoperata per contattare la cliente e chiedere conferma della volontà di recesso, ottenendone un diniego. La cessazione, dunque, non si è perfezionata per stessa volontà della parte attrice. Determinante, nella ricostruzione degli eventi, è la totale assenza di reclami avverso la presunta illecita fatturazione sino al 4.7.2024, ovvero a rapporto già cessato. Ne consegue che la fatturazione successiva al 28.7.2023 non può considerarsi illegittima e che pertanto non può essere stornata. Le domande di indennizzi di cui ai punti sub II) e sub III) non possono essere accolte in ragione della causa di esclusione di cui all’art. 14, co. 4, del regolamento indennizzi, che recita: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza”. La perdita della numerazione, secondo le doglianze esposte nel reclamo, rimonta al marzo 2023. La lamentata mancata disattivazione, invece, si ha a partire dai mesi successivi al luglio 2023. In entrambi i casi non vi sono reclami tempestivi esperiti prima di quello a mezzo pec del 4 luglio 2024, da considerarsi tardivo ai sensi del menzionato art. 14, co. 4, del Regolamento. La domanda sub IV), di “€ 100,00, ex art. 1, comma 292, L. n. 160/2019, per indebita fatturazione” non può trovare accoglimento per le medesime ragioni di cui alla trattazione del punto sub I), a cui si rimanda. È ciononostante opportuno ribadire la competenza di questo Corecom circa gli indennizzi previsti ex lege, del resto già applicati in numerosi precedenti. L’affermazione di parte convenuta secondo cui “i CORECOM sono competenti esclusivamente in riferimento agli indennizzi previsti dalla delibera n. 347/18/CONS” è del tutto errata e priva di alcun riscontro normativo, atteso che il Regolamento di Procedura di cui all’Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, all’art. 20, co. 4, recita chiaramente: “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore [...] di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. La domanda sub V), di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, deve essere accolta. Non persuadono le eccezioni sollevate dal gestore. Vero è che il reclamo è stato inoltrato quando il rapporto contrattuale era già cessato, vero è anche, tuttavia, che il reclamo riguardava comunque la sopravvivenza degli effetti del contratto medesimo, ovvero le pretese economiche dell’operatore per i servizi prestati. In tali situazioni, l’Autorità ha avuto modo di ribadire la permanenza in capo al gestore dell’obbligo di risposta (cfr. del. Agcom n. 121/12/CIR). Quanto all’indirizzo di invio, sempre l’Autorità ha affermato: “Non merita accoglimento l’eccezione dell’operatore in merito all’utilizzazione, da parte dell’utente, di un indirizzo PEC diverso da quello indicato nella Carta dei Servizi e quindi non deputato alla ricezione di comunicazioni dei clienti, quando sia comunque riconducibile all’operatore. [...] Si ritiene che seppure il reclamo sia stato inviato a un indirizzo diverso da quello dedicato alla relativa ricezione, l’operatore avrebbe dovuto comunque trasmettere il reclamo all’apposita divisione interna di competenza” (cfr. del. Agcom n. 180/18/CIR, det. Agcom n. 133/18/DTC). Spetta dunque all’utente indennizzo di cui all’art. 12 del Regolamento Indennizzi secondo il parametro ivi previsto di 2,50 euro pro die. Dies a quo è da considerarsi il 19 agosto 2023, quarantaseiesimo giorno successivo al reclamo e termine ultimo per il gestore per fornire risposta. Dies ad quem è da considerarsi la data dell’udienza di conciliazione, ovvero il 22 novembre 2024, prima occasione utile per un confronto tra le parti circa la res controversa. Ne risulta un arco temporale indennizzabile di 95 giorni che, moltiplicato per il parametro sopramenzionato, darà luogo a un indennizzo di 237,50 euro. Non può infine trovare accoglimento la domanda sub VI), di rimborso spese di procedura, attesa la sostanziale gratuità del procedimento e l’assenza di particolari spese documentate in atti.

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 29/11/2024, è tenuta a corrispondere all’utente, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l’eventuale residuo, mediante assegno circolare a quest’ultima intestato, la somma di 237,50 (duecentotrentasette/50) euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall’istanza di definizione e fino all’effettivo soddisfo.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO

