



CORECOM Puglia



DETERMINA 21 Fascicolo n. GU14/797570/2025

del 5.6.2026

**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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia" del 03/11/2023;

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, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore della Sezione "Corecom Puglia" alla Dott.ssa Angelica Brandi;

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 l'istanza dell'utente [REDACTED], del 11/12/2025 acquisita con protocollo n. 0319881 del 11/12/2025

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 un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: «La fibra è stata assente da giorno 15 agosto 2025 al 18 agosto 2025. Già dal 15 ho iniziato a sollecitare la risoluzione del problema, ho bisogno della fibra anche per uso professionale. La linea è tornata solo nel pomeriggio del 18 agosto, più di 72 ore dopo l'interruzione. Aggiungo che mia moglie lavora in P.IVA e mia figlia, il giorno 18 agosto, era in smart working. Mia moglie ha

dovuto rimandare le attività lavorative online con perdita di un giorno di lavoro; mia figlia ha dovuto spostarsi in altra abitazione per poter lavorare». Sulla base di tali premesse chiede congruo risarcimento.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In fatto. Il Sig. XXXXXXX XXXXXXX (nel seguito anche solo "Utente"), in data 11/03/2024 sottoscrive il servizio di access-dati Postecasa Ultraveloce. In data 16/08/2025 l'Utente invia una email segnalando l'assenza di internet asseritamente dal 15/08/2025 (all. 1). In data 17/08/2025 l'Utente segnala nuovamente l'assenza di segnale. In data 18/08/2025 il disservizio rientra. L'Utente lo riconosce nel suo formulario GUI4 e lo aveva peraltro confermato telefonicamente al Servizio Clienti PosteMobile il 19/08/2025. In data 19/08/2025 il Servizio Clienti PosteMobile dispone lo storno in fattura della quota di corrispettivo del servizio relativa al periodo dal 15/08/2025 al 18/08/2025 per un totale di euro 1,74 applicato nella fattura n. 7526949687 (all. 2). Lo storno viene altresì comunicato all'Utente via PEC (all. 3). In data 26/08/2025 l'Utente chiede la cessazione del contratto, effettuata in data 03/09/2025. In data 17/11/2025 l'Utente segnala di aver ricevuto fattura in cui non è presente il risarcimento per il disservizio subito (all. 4). In pari data 17/11/2025 l'Utente avvia il prescritto tentativo di conciliazione (UG/791848), che si conclude con mancato accordo in data 10/12/2025. In data 11/12/2025 l'Utente avvia la presente definizione. In diritto. La richiesta è inammissibile in quanto ha ad oggetto una pretesa risarcitoria. 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). Anche laddove in prospettiva di favor per l'utenza si ritenesse che la domanda ha ad oggetto indennizzi, non vi sarebbero i presupposti per il relativo riconoscimento. Ciò in quanto a stregua della "CARTA DEL CLIENTE DEI SERVIZI MOBILI E FISSI DI POSTEPAY S.P.A." (v. pagina 9) "gli indennizzi non sono comunque dovuti per ritardi o malfunzionamenti non superiori a 2 giorni lavorativi" come è avvenuto nel caso di specie. È invece stato tempestivamente corrisposto automaticamente da PostePay il dovuto storno della quota di corrispettivo del servizio relativa al periodo dal 15/08/2025 al 18/08/2025 applicato nella fattura n. 7526949687 (all. 2), per come comunicato all'Utente via PEC (all. 3). 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 giustificatezza, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (v. delibere AGCOM n. 145/22/CONS e n. 288/20/CIR)».

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento. Occorre innanzitutto rigettare l'eccezione di inammissibilità formulata dal convenuto gestore in ragione dell'oggetto del presente procedimento. Come noto, il Corecom non è competente in ordine alle domande di risarcimento del danno, non rientranti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione, ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato B, deliberazione Agcom 194/23/CONS). Tuttavia, il principio del favor utentis impone, ogni qualvolta sia possibile e laddove il disservizio sia descritto in maniera puntuale, di interpretare e qualificare l'istanza riconducendola ad una fattispecie che consenta il dispiegarsi di un'utilità giuridica e secondo il senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS).. Nel caso in esame, la domanda di risarcimento, in ragione degli elementi descrittivi ed identificativi dell'istanza proposta, deve essere esaminata alla stregua di una domanda di indennizzo per malfunzionamento del servizio fibra, che può essere esaminata nel merito. Le parti sono concordi nell'indicare l'arco temporale 15 - 18 agosto 2025 come periodo interessato dal disservizio. Si tratta, dunque, di quattro giorni di disservizio, di cui due festivi. L'operatore non adduce l'esistenza di alcuna causa di esonero dalla propria responsabilità per il la mancata erogazione patita dall'utente; limita, infatti, le proprie argomentazioni alla previsione della Carta servizi Postepay, che subordina il riconoscimento dell'indennizzo contrattuale al superamento della durata di due giorni lavorativi. Tale disposizione è, tuttavia, destinata a regolare gli indennizzi contrattualmente previsti, e non anche quelli di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamenti indennizzi), applicabili al caso di specie in quanto più favorevoli, in applicazione dell'art. 1, co. 2, del medesimo Regolamento, che recita: «nella decisione delle controversie di cui al comma 1 si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli previsti dal presente regolamento». L'art. 6 (Indennizzo per malfunzionamento del servizio) del Regolamento non solo prevede importi più elevati (6,00 euro pro die aumentati ad 8,00 pro die in ragione della tipologia "fibra" del servizio ex art. 13, co. 2), rispetto alle omologhe previsioni della Carta servizi (2,00 euro per giorno di malfunzionamento fino a un massimo di 100,00), ma copre anche un arco temporale indennizzabile più ampio, decorrente dalla segnalazione alla risoluzione del disservizio, senza massimali di sorta (combinato disposto degli artt. 6, co. 1 e 3, e 13). Come è noto, nella procedura di

definizione della controversia trovano applicazione le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti, previste dal codice civile. Trattandosi – nella maggior parte dei casi – di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento è l'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale, quindi, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Postepay non ha dimostrato la sua estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alla causazione del disservizio lamentato dall'istante, di conseguenza quest'ultimo ha diritto agli indennizzi previsti dai regolamenti Agcom. La prima segnalazione telefonica, seguita dai reclami scritti, è quella del 15 agosto 2025, tale circostanza non è oggetto di contestazione; parimenti non oggetto di contestazione è che il guasto si sia risolto il 18 agosto 2025. L'arco temporale indennizzabile è pertanto di quattro giorni. Adottando il parametro di 8,00 euro pro die derivante dal combinato disposto tra gli artt. 6 e 13, co. 2, del Regolamento, all'utente spetterà un indennizzo di 32,00 euro.

#### DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/12/2025, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico bancario a quest'ultimo intestato, la somma di 32,00 (trentadue/00) euro a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, 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  
ANGELICA BRANDI

