



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/816697/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - PostePay XXX

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 operatori", 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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 25/02/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 25/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 25/02/2026, l'istante ha presentato in pari data istanza di definizione nei confronti di PostePay XXX, d'ora in poi PostePay, lamentando quanto segue. "Ho attivato un servizio telefonico mobile online il 6/01/26 e non ho ricevuto la sim anche se risulta spedita l'8/01/26, ma non esiste tracking neanche da parte di Poste." Chiede la cessazione del servizio, la restituzione di euro 20 + euro 200 di indennizzo. Quantifica i rimborsi/ indennizzi richiesti in euro 220. Segnala, quale disservizio subito, la mancata attivazione del servizio (data richiesta: 08/01/2026). L'istante, in data 15/04/2026, rispetto alla memoria dell'operatore, replica quanto segue. "FATTO In data 08/01/2026 il sottoscritto aderiva, tramite canale web, all'offerta telefonica mobile Creami Extra Wow 50GB. In data 21/01/2026, non avendo ricevuto la SIM, inviava e#mail di sollecito (All. 2). Nonostante ripetuti contatti con il servizio clienti e ulteriori comunicazioni e#mail, la SIM non è mai stata consegnata né attivata.

CONTESTAZIONI Si contesta quanto affermato dall'operatore circa la risoluzione della problematica in data 27/01/2026, in quanto: non è mai stata ricevuta comunicazione formale di cessazione del contratto; il servizio non è mai stato attivato. Il sottoscritto ha richiesto la cessazione del contratto e contestualmente l'indennizzo tramite piattaforma AGCOM, senza ottenere riscontro nei termini. Il rimborso dell'importo versato (€ 20,00) è avvenuto solo in data 13/04/2026 (All. 3), e quindi oltre il termine di 14 giorni previsto dall'art. 56 del Decreto Legislativo 206/2005. L'operatore non ha mai formalmente comunicato la chiusura del contratto, che deve pertanto ritenersi cessato di fatto solo in data 13/04/2026. Il documento prodotto dall'operatore (All. 1) consiste in una schermata interna mai comunicata all'utente e pertanto priva di valore probatorio oggettivo. La responsabilità del disservizio non può essere imputata a soggetti terzi (XXX), trattandosi di inefficienze organizzative interne all'operatore, che non possono gravare sull'utente finale. **INQUADRAMENTO NORMATIVO** Ai sensi della delibera AGCOM 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a rispettare standard minimi di qualità, tra cui i tempi di attivazione dei servizi. La delibera AGCOM 347/18/CONS prevede indennizzi automatici in caso di: mancata o ritardata attivazione del servizio; o disservizi imputabili all'operatore. Ai sensi della delibera AGCOM 519/15/CONS, l'operatore è tenuto a fornire informazioni chiare e a garantire una corretta gestione del rapporto contrattuale, inclusa la comunicazione di eventuali cessazioni. **INADEMPIMENTI CONTESTATI** Mancata consegna e attivazione della SIM; Violazione degli standard di qualità e tempi di attivazione del servizio; Mancata comunicazione di cessazione contrattuale; Ritardo nel rimborso dell'importo versato (€ 20,00). **RICHIESTE** Ai sensi della delibera AGCOM 347/18/CONS, si richiede: Indennizzo per mancata attivazione del servizio, pari a € 7,50 per giorno di ritardo, dal 21/01/2026 al 13/04/2026 (58 giorni lavorativi), per un totale di € 435,00; Indennizzo per ritardo nel rimborso, da quantificarsi. **PROPOSTA CONCILIATIVA** In via transattiva, il sottoscritto si dichiara disponibile ad accettare: € 200,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione; ulteriore importo per il ritardo nel rimborso, da concordarsi.”

Costituitosi con memoria del 13/04/2026, PostePay evidenzia quanto segue. “FATTO Il Sig. XXX (nel seguito solo l'“Utente”) in data 08/01/2026 sottoscrive via Web l'offerta radiomobile Creami Extra Wow 50GB. In data 21/01/2026 l'Utente invia una email richiedendo informazioni sulla spedizione della SIM, sostenendo di non averla ancora ricevuta. Il Servizio Clienti PostePay apre la relativa pratica per verifica dell'invio (all.1). In data 27/01/2026 l'Utente avvia il prescritto tentativo di conciliazione (UG/XXX). Nel relativo formulario, tra le altre cose, l'Utente chiede “cessazione servizio”; in conseguenza della richiesta, PostePay ha prontamente avviato relativa pratica di rimborso del prezzo di acquisto della SIM pari a 20 euro, a mezzo emissione bonifico. In data 25/02/2026 il tentativo di conciliazione si conclude con mancato accordo. Lo stesso giorno l'Utente avvia la presente definizione. Richieste dell'Utente “Richieste: Chiedo cessazione servizio, restituzione di 20 +200 euro di indennizzo. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 220.0”. Proposta conciliativa di PostePay (senza riconoscimento di responsabilità): 50 euro. **MOTIVI** La richiesta di “cessazione servizio, restituzione di 20” è superata dai fatti. Non appena l'Utente ha manifestato la volontà di recedere dall'acquisto (per la prima volta nel formulario per avvio del prescritto tentativo di conciliazione), Postepay ha tempestivamente provveduto alla chiusura contrattuale ed ha avviato la pratica del rimborso del costo della SIM. Ciò è avvenuto prima dell'avvio della presente definizione. La richiesta di “200 euro di indennizzo” è infondata. La consegna delle SIM non dipende da PostePay, ma da soggetto terzo gestore del servizio postale. La scrivente non può essere ritenuta responsabile di un evento che non è ad essa imputabile e non dipende da una sua azione o da una sua omissione. È stato confermato al riguardo che “Eventuali ritardi nella consegna della SIM non possono essere imputati all'operatore, il quale non risponde di eventuali disservizi postali” tanto più se l'operatore, a seguito della segnalazione dell'utente in merito al mancato ricevimento, dimostra di essersi attivato prontamente per gestire l'oggetto della segnalazione, come avvenuto nel caso di specie (v. determina direttoriale 16 novembre 2020 fasc. GU14/XXX/2020; delibera AGCOM n. 272/20/CIR). Ferma restando l'assenza di responsabilità di PostePay per quanto appena esposto, la scrivente contesta comunque la quantificazione dell'importo richiesto a titolo di indennizzo in quanto totalmente privo di riferimenti, circostanza questa del tutto comprensibile poiché la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi di cui all'all. A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS e, dunque, non può per definizione portare al riconoscimento di indennizzi. Non sussistono 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). Ad ogni modo, senza riconoscimento di responsabilità e in ottica deflattiva, PostePay propone nuovamente quanto

offerto in sede conciliativa, vale a dire il riconoscimento di 50 euro a mezzo bonifico bancario. L'importo appare congruo e proporzionato in relazione a ciò che l'Utente ha segnalato per la prima volta circa il mancato ricevimento della SIM il 21/01/2026, che Postepay si è immediatamente attivata per il reitero e che il 27/01/2026, dopo sei giorni dalla segnalazione, l'Utente ha rinunciato alla SIM. Conclusioni PostePay chiede il rigetto delle domande dell'Utente.”

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante, trattabili congiuntamente, possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Già nel formulario relativo alla precedente procedura di conciliazione (UG/XXX/2026), parte istante richiedeva espressamente la cessazione del servizio e la restituzione del costo della SIM, pari ad euro 20, richieste a fronte delle quali PostePay avviava pratica di rimborso, espletata, a mezzo bonifico bancario, in data 13/04/2026, come da documentazione agli atti. Pertanto, sia la richiesta di cessazione del servizio sia quella di rimborso devono ritenersi in questa sede superate, in quanto già soddisfatte. Si precisa che per l'asserito ritardo, invocato dall'istante, nella restituzione di tale somma non è, comunque, previsto alcun ristoro, tale fattispecie non rientrando tra quelle previste come indennizzabili ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”). Può essere invece accolta, sia pure parzialmente, la richiesta di indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio (che l'istante stima in euro 200), per la cui quantificazione dies a quo verrà considerato il giorno 21/01/2026, data di inoltro della mail a mezzo della quale l'istante, sostenendo di non averla ancora ricevuta, richiedeva informazioni sulla spedizione della SIM, mentre dies ad quem il giorno 27/01/2026, data di deposito dell'istanza di conciliazione, nella quale l'istante chiedeva espressamente la cessazione del servizio. Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 7), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 52,50 a norma dell'art. 4 (cui la fattispecie in esame si ritiene possa essere ricondotta) del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 7,50 x 7 gg = euro 52,50).

DETERMINA

- PostePay XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 25/02/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di PostePay XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. PostePay XXX è tenuta a corrispondere all'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 52,50 (cinquantadue/50) a norma dell'art. 4 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. PostePay XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
Caterina Brancaleoni