

**DELIBERA N. 114**

**XXXXX XXXXXX / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)  
(GU14/522652/2022)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 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; 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 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;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXX del 06/05/2022 acquisita con protocollo n. 0148403 del 06/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: «Il nostro cliente era intestatario di rete fissa ricaricabile PosteMobile con codice identificativo conto n. 10xxxxxxxxxxxx02, per la fruizione dei servizi Internet e Adsl. Numerosi disagi e disservizi hanno condotto il sig. Xxxxxx ad interrompere il servizio sospendendo la ricarica del conto di riferimento così come previsto dalle condizioni contrattuali per la cessazione del contratto. Ciò nonostante, ad oggi, lo stesso continua a ricevere richieste illegittime di somme in quanto il servizio risulta inspiegabilmente ancora attivo!». Sulla base di tali premesse, chiede: I) cessazione definitiva del contratto; II) storno posizione debitoria; III) indennizzo danni.

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

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: «Il Sig. Xxxxx Xxxxxx (nel seguito anche solo "Utente") in data 24/03/2021 sottoscrive la richiesta di attivazione del servizio PosteMobile Casa Web ossia un servizio postpagato di accesso ad internet erogato su rete radiomobile (doc. 1). In data 01/04/2021 l'Utente riceve ed attiva la SIM n. 37xxxxxx16 e il relativo modem (doc. 2). L'Utente paga la prima fattura e poi più nulla. Tutte le fatture successive sono risultate insolite. In data 02/09/2021 viene inviato SMS di sollecito pagamento (doc. 3). In data 28/10/2021 viene inviata lettera di sollecito di pagamento (doc. 4). In data 12/11/2021 l'utenza viene sospesa in uscita per morosità (doc. 5). In data 10/12/2021 viene inviata lettera di preavviso di risoluzione contrattuale a causa della perdurante morosità (doc. 6). In data 13/01/2022 la linea viene sospesa totalmente (doc. 7). In data 17/01/2022 l'Utente avvia il prescritto tentativo di conciliazione, concluso con mancato accordo. In data 06/05/2022 l'Utente ha avviato il presente procedimento di definizione. Richieste dell'Utente "Richieste: Cessazione definitiva del contratto, storno posizione debitoria e indennizzo danni. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.0". Sulla richiesta di "Cessazione definitiva del contratto". PostePay, come richiesto dall'Utente nel presente procedimento, ha proceduto alla cessazione della linea. Si precisa che, prima di tale data, alcuna richiesta di cessazione del contratto è mai pervenuta a PostePay dal sig. Xxxxxx. 2. Sulla richiesta di "storno posizione debitoria". Gli importi delle fatture insolite, per la ragguardevole somma complessiva di 219,00 Euro, sono senz'altro dovute in quanto si tratta del corrispettivo accettato dall'Utente di un servizio effettivamente erogato da PostePay sino alla sospensione per morosità - dunque per inadempimenti addebitabili all'Utente - servizio per giunta fruito dall'Utente in modo massiccio, posto che dal dettaglio traffico verificabile dal 31/07/2021 al 12/11/2021 risultano regolari connessioni per un consumo molto rilevante pari a 457 GB in totale. Ai sensi dell'art. 7.3 delle condizioni Generali di

contratto accettate e sottoscritte dall'Utente in sede di attivazione del servizio "Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati entro la data di scadenza indicata e con la modalità prescelta tra quelle messe a disposizione.... Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione ..o la risoluzione del rapporto contrattuale, nel rispetto di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare pro tempore vigente."(doc.8). Inoltre, ai sensi dell'art. 8.2 delle Condizioni sopra richiamate: "Qualora il pagamento non sia avvenuto nel termine previsto o il Cliente non costituisca le garanzie richieste, nel rispetto di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare pro-tempore vigente la Società si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e di risolvere unilateralmente il rapporto contrattuale con il Cliente decorsi 15 (quindici) giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c." Dunque PostePay ha agito nel pieno rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali che disciplinano il servizio e regolano i rapporti con l'Utente. Condotta che non sembra aver tenuto il sig. Xxxxxx. A ciò si aggiunge che, sempre in applicazione delle disposizioni contrattuali di cui alle Condizioni Generali che regolano il servizio, PostePay avrebbe la facoltà - in caso di morosità - di addebitare costi operativi e gestionali: art.7.4 "Conformemente a quanto previsto dalla delibera AGCOM 179/03/ SP e successive modifiche e integrazioni la Società si riserva la facoltà di addebitare alCliente: a) i costi operativi e interessi moratori sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture, anche per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente e c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente." Nel caso di specie, PostePay, in ottica di massima cura ed attenzione verso la propria clientela, non ha ad oggi esercitato tale facoltà dunque non ha richiesto al Sig. Xxxxxx il versamento degli importi che avrebbe il diritto di richiedere ai sensi dell'Art.7.4 delle Condizioni Generali e della Delibera Agcom ivi citata. Ciononostante, pur avendo avuto un contegno poco diligente e rispettoso degli obblighi contrattuali assunti con PostePay rispetto al servizio richiesto, il Sig. Xxxxxx ha addirittura attivato la presente procedura nei confronti della Società, chiedendo paradossalmente il completo storno della posizione debitoria e generici indennizzi e danni. 3. Sulla richiesta di "indennizzo danni". la richiesta di danni è irricevibile perché le pronunce risarcitorie esulano dalle competenze attribuite all'AGCOM ed ai CORECOM. Nessun indennizzo spetta poi all'Utente poiché, sebbene egli sostenga di aver avuto molti disagi e disservizi, non ha mai segnalato alcunché, né documenta il contrario. L'assenza di segnalazioni esclude l'erogabilità di alcun indennizzo ai sensi dell'art. 13 comma 1 della delibera 347/18/CONS. Inoltre, si ribadisce che da dettaglio del traffico dal 31/07/2021 al 12/11/2021 risultano regolari connessioni e un consumo di ben 457 GB in totale, che è una quantità di traffico non compatibile con l'esistenza di alcun disservizio. 4. Sulle spese di procedura. Non sussistono, nel caso di specie, i 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 fondatezza, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (delibera AGCOM n. 288/20/CIR)». L'operatore conclude per il rigetto.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito dell'istruttoria, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Riguardo alla domanda sub I), di cessazione definitiva del contratto, deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere, atteso che la linea risulta cessata nelle more del procedimento. La domanda sub II), di storno posizione debitoria, non può essere accolta. L'utente lamenta fatturazioni successive alla richiesta di cessazione, ma non si premura di fornire alcun dettaglio, omettendo di specificare data di richiesta di cessazione e data delle fatture contestate, non deposita in atti né le fatture né reclami indicanti i documenti contabili contestati, non procede a un'esatta quantificazione degli importi di cui chiede lo storno. Deve dunque trovare nel caso di specie applicazione il principio secondo cui "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). La domanda sub III), di "indennizzo danni", pur interpretata come richiesta di indennizzo, si presenta parimenti generica. Non emergono, alla luce dell'esame istruttorio, condotte tali da giustificare il riconoscimento di indennizzi. Nello specifico, la lamentata illegittima fatturazione non trova riscontri, i malfunzionamenti lamentati non sono adeguatamente circostanziati, nemmeno con riferimento all'arco temporale del loro manifestarsi, non sono depositati in atti reclami riguardanti i malfunzionamenti che ne diano descrizione e individuino le tempistiche dei presunti disservizi. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 24 settembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco