



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/755587/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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 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 Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 28/05/2025 acquisita con protocollo n. 0132574 del 28/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig XXXX XXXX, odierno istante lamenta il fatto che il suo contratto con la compagnia Poste Mobili non è stato rispettato a causa della inadeguatezza del servizio offerto. In particolare viene lamentata la lentezza di connessione e il mancato riscontro ai reclami inoltrati per segnalare tale situazione. Viene inoltre richiesto il recesso contrattuale entro i termini prescritti, a danno della stessa compagnia telefonica Per tale stato di cose vengono richiesti dei risarcimenti complessivi per un ammontare di 1600 euro, anche alla luce dei disagi ripetuti e continuati subiti.

Le memorie della compagnia Poste mobile spa , odierna controparte, fanno riferimento ad una serie di contestazioni su quanto asserito dallo stesso istante. In particolare viene rilevato che: 1) . Sulla richiesta di "Indennizzo per mancato rispetto del tempo di evasione dei reclami e del riscontro scritto entro 60 giorni solari" , la stessa è superata dai fatti giacché PostePay ha già provveduto a riconoscere un indennizzo per l'importo di 56 euro in relazione alla risposta al reclamo, calcolato secondo la propria Carta Servizi . e ulteriori indennizzi non possono trovare riscontro alla luce del fatto che alla data del 10/12/2024 l'Utente ha dichiarato di non

avere più interesse al servizio, avanzando richiesta di recesso contrattuale; 2) . Sulla richiesta di Indennizzo per mancato rispetto dell'art. 9.3, comma C, della “carta dei servizi poste mobile casa ultraveloce”, per disservizio inerente il malfunzionamento del servizio imputabile alla società”, anche questa richiesta è superata, perchè, in questo caso in data 15/01/2025 il Servizio Clienti ha già disposto il riconoscimento dell’indennizzo per il disservizio per un totale di euro 22,00 calcolato secondo la Carta Servizi PostePay (in riferimento al periodo dal 26/11/2024 (data della prima segnalazione) al 12/12/2024 (data della richiesta di cessazione); 3) Sulla richiesta di “ Risarcimento danni a Me provocati nell'esercizio della Mia attività privata di "trading on line"., la richiesta è inammissibile in quanto ha ad oggetto “Risarcimento danni” e, dunque, una domanda risarcitoria che non rientra nelle competenze dell’AGCOM e dei CORECOM in sede amministrativa ai sensi dell’articolo 20, comma 4, all. B, delibera AGCOM n. 358/22/CONS (v. delibera AGCOM n. 80/20/CIR); 4) Sulla richiesta di “ costi spedizioni Postali, interessi, mora.” la richiesta è irricevibile per evidente genericità nonché per estraneità alle voci contemplate dalla delibera AGCOM n. 347/18/CONS; 5) . Sulla richiesta di "Cessazione del contratto, con totale spese a carico della società, visto il recesso per giusta causa.”. La richiesta è superata dai fatti : in data 13/05/2025 (prima dell’avvio della presente definizione), previa conferma telefonica dell’Utente, il Servizio Clienti ha già provveduto a disporre la cessazione dell’utenza senza costi per l’Utente, nonché a stornare le fatture relative al periodo 10/01/2025 - 13/05/2025 per un totale di euro 61,34 compresa fattura cessante; 6) Per quanto attiene, la richiesta avanzata per le spese di procedura, 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). Per quanto descritto viene quindi richiesto il rigetto di tutte le predette richieste a carico della compagnia telefonica.

Alla luce di quanto descritto, le versioni delle due parti in causa, sono diametralmente opposte, specie sulla contestazione relativa alla qualità del servizio offerto, durante la fase contrattuale. Seppur legittimando, le memorie difensive dell'operatore telefonico, che si prodiga, al fine di chiarire la vicenda, ad allegare i necessari riscontri, si contesta allo stesso, l'assenza di una chiara certificazione attestante la reale fruibilità della linea telefonica da parte dell'istante. Manca, infatti, un report che attesti, durante il periodo di riferimento, l'utilizzazione normale della linea dati, senza alcuna interruzione, si da facilitare una navigazione senza problemi da parte del cliente. D'altra parte, è ragionevole quanto asserito dallo stesso operatore telefonico, in merito alla contestazione e la richiesta di rigetto delle richieste relative al risarcimento danni, alla mancata risoluzione del contratto a danno della stessa compagnia, alla richiesta relativa al riconoscimento del rimborso delle spese di procedura. Considerato quanto sopra, ed evidenziato che, comunque, il cliente lamenta una lentezza di navigazione e non una mancanza di totale utilizzo del servizio, che è già intervenuto il recesso contrattuale e che non sono ammissibili ulteriori ristori generici, si ritiene opportuno, così come proposto anche in sede di udienza di conciliazione, avuto riguardo anche al fatto che già Poste Mobile spa ha erogato un parziale ristoro di 56,00 ed ha stornato le fatture emesse a carico del cliente, riconoscere un indennizzo - pro bono pacis - a favore dell'istante per un importo forfettario di euro 150,00

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 28/05/2025, è tenuta a riconoscere la somma di euro 150,00, in favore del Sig. XXXX XXXX quale indennizzo per i disagi causati dalla lentezza di navigazione subito durante il periodo contrattualizzato. Il pagamento di che trattasi dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante un bonifico da versare sulle coordinate Iban XXXXXXXXXXXXXXXX, già indicate dallo stesso istante, in piattaforma. 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
Gianpaolo Simone