

DELIBERA n°_11_

**XXXX XXXX / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/658813/2024)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 08/04/2024;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

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 indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 26/01/2024 acquisita con protocollo n. 0025522 del 26/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante XXXX XXXX sostiene di aver subito un disservizio sulla sua linea internet di casa fin dal gennaio 2023. Nonostante i reclami effettuati, la situazione di disagio lo ha costretto, alla fine, a cambiare operatore ed ad avviare un tentativo di conciliazione per il riconoscimento di un indennizzo per una somma richiesta pari a 2500,00 euro.

2. La posizione dell’operatore

Le memorie difensive, regolarmente depositate in piattaforma, dall’operatore telefonico Postepay spa (Poste mobile) replicano sostenendo che Il sig. XXXX XXXX in data 26/03/2021 ha sottoscritto un contratto PM denominato CasaWeb. In data 05/08/2023, il cliente inviava una pec per reclamare il malfunzionamento della linea asserendo che, il modem, non funzionava da mesi. Il Servizio Clienti PosteMobile tentava quindi, senza successo, un contatto al fine di comprendere meglio quanto segnalato. In data 21/08/2023 perveniva email con la quale l’Utente ribadiva il presunto malfunzionamento. Il Servizio Clienti PosteMobile tentava nuovamente un contatto senza successo in data 23/08/2023 e, stante l’esito negativo, inviava email con richiesta di ricontatto. In data 29/08/2023, l’Utente inviava nuova email reiterando la segnalazione e poi ancora in data 14/09/2023. Il Servizio Clienti PosteMobile, tentava ancora un contatto senza successo. In data 02/10/2023 l’Utente avviava il prescritto tentativo di conciliazione, che si concluderà con mancato accordo. In data 26/10/2023, al fine di tentare di risolvere l’anomalia pur senza aver potuto ricevere supporto dall’Utente, il Servizio Clienti PosteMobile tentava la sostituzione del modem che non andava a buon

fine per "Mancata consegna per dati incompleti". Sempre in pari data, veniva richiesta una verifica tecnica sull'indirizzo dell'Utente che, in data 14/11/2023, darà riscontro di assenza di problemi di copertura. Nelle more, pro bono pacis, il Servizio Clienti PosteMobile disponeva comunque lo storno delle fatture dal 01/05/2023 al 15/11/2023 e in particolare della fattura n. 900050315 € 43,30 e 900050316 € 43,30. Le richieste dell'Utente sono fondate su presunto malfunzionamento da gennaio 2023 in poi, che a suo dire gli hanno impedito l'utilizzo delle stesse piattaforme televisive sottoscritte in autonomia dallo stesso utente, che lamenta finanche il danno di non poter prestare la propria attività lavorativa, utilizzando la sua linea dati di casa. Le repliche, a fronte delle contestazioni del cliente, in ultimo concludono che le stesse richieste dell'utente, sono in parte superate, in parte infondate e in parte inammissibili in quanto: 1) Il presunto malfunzionamento da gennaio 2023 non è mai stato oggetto di formale reclamo sino al 05/08/2023, data quest'ultima della prima segnalazione dell'Utente. Inoltre, nel periodo in questione risulta sia stato effettuato traffico sulla linea in quantità compatibile con un uso regolare del servizio, il che conferma l'assenza di anomalie; 2) In mancanza di reclamo non sono riconoscibili indennizzi, ai sensi dell'art. 13, comma 1, delibera AGCOM n. 347/18/CONS e come da conforme orientamento dei CORECOM; 3) Anche per quanto riguarda il periodo successivo ad agosto 2023 non vi è prova di malfunzionamento, nonostante i reclami dell'Utente. Nel periodo in questione risulta sia stato effettuato traffico sulla linea e inoltre l'Utente non ha mai collaborato con la scrivente per consentire verifiche sulla linea. Verifiche, poi effettuate unilateralmente da PostePay e che, come esposto sopra, hanno consentito di appurare l'assenza di problemi di copertura. Sotto questo aspetto, dunque, PostePay ha fatto tutto quanto nelle proprie possibilità per collaborare e risolvere la presunta problematica, senza tuttavia mai incontrare analoga disponibilità dell'Utente che, anzi, con la sua condotta oggi qualificabile come meramente strumentale e opportunistica, ha fatto in modo di prolungare l'asserito disservizio, sempre che esso fosse esistente. Il che conferma che non possono essere riconosciuti indennizzi; 4) Nel modello GU14 l'Utente parla di "Disservizio che ha comportato anche il mancato utilizzo di tutte le piattaforme televisive e soprattutto di continuare le sue collaborazioni professionali da remoto. Il tutto avrebbe causato costi, perdite di opportunità, di business e disagi. Una tale richiesta, ha palese natura risarcitoria, in quanto tale inammissibile in sede amministrativa avuto riguardo al fatto che la valutazione del presunto danno è estraneo alle competenze di AGCOM e dei CORECOM secondo il disposto dell'art. 20, comma 4, all. B, delibera AGCOM n. 358/22/CONS; 5) Non sussistono infine 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; 6) Si ribadisce, peraltro, che PostePay ha disposto comunque spontaneamente lo storno delle fatture dal 01/05/2023 al 15/11/2023 e, in particolare, della fattura n. 900050315 di importo pari a € 43,30 e la fattura n. 900050316 di importo pari a € 43,30, ad ulteriore conferma della volontà di andare incontro all'Utente nonostante la palese anomalia dei comportamenti.

3. Motivazione della decisione

La scarsa documentazione a supporto dei fatti narrati non consente di accertare quanto accaduto al di là di ragionevoli dubbi. Pertanto i capisaldi per potere ricostruire la vicenda sono quelli che si fondano sulle stesse memorie difensive fornite dal gestore. Le quali memorie evidenziano che: il 5 agosto del 2023 veniva effettuato, da parte dell'istante, un reclamo scritto nei confronti del gestore, per i lamentati disservizi di gestione della linea; che tale segnalazione veniva reiterata il 21 agosto dello stesso anno e che il 26 ottobre veniva di fatto accertata dal gestore una anomalia tecnica sulla linea in gestione, mentre il 14 novembre del 2023 veniva certificata l'assenza di qualsiasi ulteriore disagio. Pertanto, considerate fondate le osservazioni evidenziate dall'operatore telefonico circa l'assenza di formale reclamo sino al 05/08/2023, data quest'ultima della prima segnalazione dell'Utente e che ciò comporta che in mancanza di reclamo non sono riconoscibili indennizzi, ai sensi dell'art. 13, comma 1, delibera AGCOM n. 347/18/CONS ; che in questa sede non sono valutabili richieste assimilabili al riconoscimento del danno in questo caso riconducibili al mancato utilizzo di piattaforme televisive nonché alla possibilità di svolgere regolare attività lavorativa da casa, secondo il disposto dell'art. 20, comma 4, all. B, delibera AGCOM n. 358/22/CONS ; che comunque è stato accertato dall'operatore telefonico che almeno sino alla data del 26 ottobre 2023 era in atto una anomalia sulla gestione della linea telefonica così come segnalato dallo stesso utente e che da successivi accertamenti svolti il 14 novembre 2023, veniva riscontrata la risoluzione dei problemi di fruizione dei servizi; si ritiene di accogliere parzialmente le richieste di indennizzo da parte istante, facendo riferimento ad un periodo di disservizio limitatamente all'intervallo di tempo che va dal 5 agosto 2023 (data pec di reclamo inviata dall'istante al gestore) alla data del 14 novembre, giorno in cui, il riscontro tecnico effettuato dal gestore, certificava l'assenza di problemi di copertura della linea in trattazione, in ragione di 101 gg. di lamentato disagio. A tale calcolo dell'indennizzo spettante, al sig. XXXX XXXX, va aggiunto il rimborso forfettario di euro 80,00 relativo al corrispettivo pagato per la fornitura di un servizio non regolarmente effettuato dal gestore, nel periodo interessato dal disservizio. In virtù di quanto riassunto, la società Postepay spa (Postemobile) dovrà indennizzare l'istante ai sensi dell'art. 6 dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons e successive modifiche ed integrazioni con la somma di euro 606,00 euro (101 gg di interruzione del servizio dati X 6 euro di corrispettivo giornaliero) a cui andranno aggiunti 80 euro di rimborso forfettario relativamente al corrispettivo pagato derivante dalla fatturazione degli stessi servizi contestati nel periodo 5 agosto 14 novembre 2023.

DELIBERA

Le richieste di indennizzo avanzate dal Sig. XXXX XXXX nei confronti della società Postepay spa (Postemobile), sono parzialmente accolte così come specificato nelle motivazioni sopra riportate. Il corrispettivo spettante in favore del sig XXXX XXXX

sarà quindi complessivamente pari ad euro 686,00 euro. Tale somma dovrà essere corrisposta all'istante mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (così come indicato sulla piattaforma di conciliaweb, dall'avente diritto) entro il termine di 60 gg. a decorrere dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom.

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.

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.

Palermo 08/04/2024

IL PRESIDENTE

