

DELIBERA N.15 /2023

**XXXXX XXXXX/POSTEPAY SPA
(GU14/571607/2022)**

NELLA riunione del 08/06/2023;

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro 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";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXXXX XXXXX del 12/12/2022 acquisita con protocollo n. 0351186 del 12/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, per il tramite dell'Avv. XXXXX XXXXX: *"Dal 12/11/2019 era attiva presso l'utenza telefonica XXXXX intestata al Sig. XXXXX XXXXX FRANCESCO l'abbonamento denominato "POSTEMOBILE CASA POSTEMOBILE CASA INTERNET", in forza di contratto concluso con PostePay S.p.A. L'utente fin dall'inizio del rapporto contrattuale, ma nello specifico a decorrere dal mese di Agosto 2020 subisce diverse interruzioni dei servizi Voce + Dati (dal 04/08/2020 al 19/08/2020; dall'01/07/2021 al 27/07/2021; dal 24/05/2022 fino alla cessazione del contratto), in costante e reiterato malfunzionamento parziale giornaliero dei detti servizi. Invero il Sig. XXXXX lamentava la pessima qualità dei servizi Voce + Dati ben al di sotto degli standard qualitativi minimi di legge, dal momento che non gli consentivano nè di usufruire di internet ,nè di instaurare ed intrattenere alcuna conversazione telefonica, stante l'incomprensibilità delle parole, come da reclami call center del 04/08/2020 ore 10:51 op. 0036, 01/07/2021 op. 9891-Segnalazione n. 1-108628287401; 05/07/2021 op. 9146; 08/07/2021 ore 12:13 op. 0206; 12/07/2021 ore 17:13 op. 0206; 21/07/2021 ore 14:50 op. 0028 segnalazione n. 1-108987875591 di sollecito*

invio modem sostitutivo; 19/01/2022 ore 11:03 op. 0075; 08/02/2022 ore 12:10 op. 0203; 14/03/2022 ore 14:16 op. 0052; 06/04/2022 ore 12:23 op. 9083; 26/04/2022 ore 10:01 op. 0294, 30/05/2022 ore 17:31 op. 0251; 01/06/2022 op. 0091 segnalazione 2234763C per intervento tecnico in loco per isolamento. Nonchè come da reclami Pec del 14/07/2021, del 14/10/2021 e del 04/06/2022. menomato il rapporto di fiducia per le continue inadempienze del gestore che offriva servizi scadenti, stante altresì il continuo isolamento dal 24/05/2022, con Pec del 04/06/2022 l'istante chiedeva l'immediata risoluzione contrattuale per giusta causa rivendicando il diritto agli indennizzi, storni e rimborsi. Ad oggi il gestore di controparte a fronte dei gravi inadempimenti ha provveduto - tardivamente, a dicembre 2021 - a versare la somma irrisoria di € 86,00 a titolo di indennizzi ed € 14,00 circa di storno fatture rifiutata dall'istante e trattenuta a titolo di acconto sulla maggior somma dovuta. si chiedono pertanto gli indennizzi di legge come da Regolamento AGCOM. ”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. l'attribuzione dell'indennizzo per l'isolamento dei servizi voce e dati nei periodi: dal 04/08/2020 al 19/08/2020; dal 01/07/2021 al 15/07/2021; dal 15/07/2021 al 27/07/2021; dal 24/05/2022 al 04/06/2022;
- ii. l'attribuzione dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce dal 04/08/2020 fino alla cessazione del contratto;
- iii. l'attribuzione dell'indennizzo per mancata e/o ritardata risposta ai reclami;
- iv. lo storno dell'eventuale insoluto;
- v. il rimborso della quota parte delle fatture di agosto 2020, luglio 2021 e maggio 2022 fino a cessazione contratto;
- vi. “Altro”.

L'istante allega:

1. Scheda di intervento tecnico del 15/07/2021;
2. Fattura del 12/06/2021

3. Fattura del 12/08/2022
4. Fattura del 12/10/2021
5. Fattura del 12/12/2021
6. Fattura del 12/02/2022
7. Fattura del 12/04/2022
8. Fattura del 12/06/2022
9. Fattura del 12/12/2022
10. Riscontro Postepay del 05/08/2021
11. Nota Postepay del 30/12/2021
12. Riscontro Postepay del 20/07/2022

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nelle proprie memorie difensive, osserva: *“Il Sig. XXXXX XXXXX (nel seguito anche solo “Utente”) in data 30/10/2019 sottoscrive il servizio PosteMobile Casa, richiedendo portabilità del numero XXXXX che si conclude correttamente in data 27/11/2019. In data 04/08/2020 l'Utente contatta il Servizio Clienti lamentando cadute di chiamata dopo circa 30 secondi di conversazione. Nel gestire la segnalazione in data 09/08/2020 il Servizio Clienti contatta l'Utente restando in conversazione per circa 2 minuti senza riscontrare caduta della chiamata. Tuttavia per massimo scrupolo viene chiesta la sostituzione del telefono (doc. 1). In data 19/08/2020 il cliente riceve il telefono sostitutivo e, nella stessa data, contatta il 160 comunicando di non riuscire ad installarlo, viene aperta l'SR 1-96291387996: in data 20/08/2020 il Servizio Clienti indica come effettuare il riavvio del telefono ed il Cliente conferma il corretto funzionamento (doc. 2). In data 01/07/2021 l'Utente contatta il Servizio Clienti comunicando di non riuscire ad effettuare e ricevere chiamate. In data 06/07/2021 il Servizio Clienti contatta l'Utente il quale indica che il disservizio è rientrato (doc. 3). In data 05/07/2021 l'Utente contatta il Servizio Clienti lamentando problemi di navigazione e il Servizio Clienti richiede l'intervento del tecnico (doc. 4). In data 14/07/2021 l'Utente invia PEC di reclamo (doc. 5). In data 15/07/2021 il*

tecnico esegue l'intervento e riscontra che per quanto riguarda internet il modem è guasto, mentre per quanto riguarda il servizio voce, il disservizio risultava rientrato dopo aver spostato il telefono (doc. 6). In data 27/07/2021 l'Utente riceve il nuovo modem (doc. 7). In data 30/12/2021 (doc. 8) il Servizio Clienti dispone il riconoscimento di un indennizzo di 86 Euro calcolato secondo la Carta Servizi PosteMobile e lo storno delle fatture relative ai seguenti periodi: - dal 04/08/2020 (data segnalazione malfunzionamento linea voce) al 19/08/2020 (data consegna telefono sostitutivo) - 12 giorni lavorativi - indennizzo di 24.00€; - dal 01/07/2021 (data segnalazione malfunzionamento linea voce) al 15/07/2021 (data intervento tecnico) - 12 giorni lavorativi - indennizzo di 24.00€; - dal 05/07/2021 (data segnalazione malfunzionamento linea dati) al 27/07/2021 (data consegna modem sostitutivo) - 19 giorni lavorativi - indennizzo di 38.00€. Si evidenzia comunque che anche nei periodi in questione l'Utente ha usato il servizio in modo massivo, producendo volumi di traffico voce e dati non compatibili con il preteso "isolamento" lamentato: Agosto 2021 - VOCE: circa 234 minuti, DATI: circa 17 GB; Settembre 2021 - VOCE: circa 159 minuti, DATI: circa 27 GB; Ottobre 2021 - VOCE: circa 159 minuti, DATI: circa 32 GB. In data 30/05/2022 l'Utente contatta il Servizio Clienti lamentando di non riuscire ad effettuare/ricevere chiamate, ma non trovandosi in casa non può collaborare all'effettuazione di prove, per cui viene invitato a richiamare quando sarà dinanzi al terminale (doc. 9) In data 01/06/2022 l'Utente ricontatta il Servizio Clienti, che richiede l'intervento di un tecnico presso la sede dell'Utente (doc. 10) Con PEC del 04/06/2022 il legale dell'Utente chiede l'immediata risoluzione contrattuale (doc. 11) a cui non viene dato seguito per carenze documentali e soprattutto in quanto non risultava la volontà esplicita dell'Utente personalmente di perdere la numerazione storica (doc. 11) In data 07/06/2022 il tecnico intervenuto prende atto del rifiuto dell'Utente, che comunica di aver effettuato disdetta (doc. 12). In data 13/06/2022 il Servizio Clienti contatta l'Avv. XXXXX che comunica che sarà effettuata una portabilità del numero e chiede di non procedere con la disattivazione. Dopo circa un mese, in data 19/07/2022, non essendo ancora intervenuta la portabilità del numero, il Servizio Clienti contatta l'Avv. XXXXX che stavolta comunica che il suo cliente intende disattivare l'utenza XXXXX. A causa del mancato pagamento delle fatture, l'utenza viene sospesa in data 14/07/2022 e disattivata in data 15/11/2022 (doc. 13). In data 17/10/2022 l'Utente avvia il prescritto tentativo di

conciliazione, concluso con mancato accordo. In data 12/12/2022 l'Utente avvia la presente definizione (doc. 14) Richieste dell'Utente “- Richieste: Indennizzi per : 1)isolamento linea fissa servizi Voce + Dati dal 04/08/2020 al 19/08/2020; dall'01/07/2021 al 15/07/2021 (VOCE + DATI); dal 15/07/2021 al 27/07/2021 (DATI); dal 24/05/2022 fino alla cessazione del contratto; 2) malfunzionamenti servizi VOCE + DATI continui, reiterati e giornalieri dal 04/08/2020 fino alla cessazione del contratto in quanto mai risolti; 3) mancata e/o ritardata risposta ai reclami; Storno eventuale insoluto; Rimborso quota parte fattura di agosto 2020, luglio 2021 e maggio 2022 fino a cessazione contratto. Altro”. * * * MOTIVI 1. Sulle richieste di “Indennizzi per : 1)isolamento linea fissa servizi Voce + Dati dal 04/08/2020 al 19/08/2020; dall'01/07/2021 al 15/07/2021 (VOCE + DATI); dal 15/07/2021 al 27/07/2021 (DATI); dal 24/05/2022 fino alla cessazione del contratto”. Le richieste sono infondate e comunque superate. Sono infondate perché, come esposto sopra, l'Utenza ha sviluppato traffico non compatibile con l'asserito “isolamento”, come ad esempio: Agosto 2021 - VOCE: circa 234 minuti, DATI: circa 17 GB; Settembre 2021 - VOCE: circa 159 minuti, DATI: circa circa 27 GB; Ottobre 2021 - VOCE: circa 159 minuti, DATI: circa 32 GB. Inoltre esiste un'evidenza oggettiva che l'Utente teneva il terminale in una posizione che non consentiva una idonea ricezione quanto meno per il traffico voce, come dimostra il fatto che in data 15/07/2021 il tecnico che ha eseguito l'intervento ha risolto il problema semplicemente spostando la posizione del telefono (doc. 6) Sotto altro aspetto, come esposto sopra, PostePay ha già riconosciuto spontaneamente storni e indennizzi per i seguenti periodi: - dal 04/08/2020 (data segnalazione malfunzionamento linea voce) al 19/08/2020 (data consegna telefono sostitutivo) - 12 giorni lavorativi - indennizzo di 24.00€; - dal 01/07/2021 (data segnalazione malfunzionamento linea voce) al 15/07/2021 (data intervento tecnico) - 12 giorni lavorativi - indennizzo di 24.00€; - dal 05/07/2021 (data segnalazione malfunzionamento linea dati) al 27/07/2021 (data consegna modem sostitutivo) - 19 giorni lavorativi - indennizzo di 38.00€. Null'altro può essere perciò riconosciuto. 2. Sulla richiesta di “Indennizzi per : 2) malfunzionamenti servizi VOCE + DATI continui, reiterati e giornalieri dal 04/08/2020 fino alla cessazione del contratto in quanto mai risolti”. La richiesta è inammissibile perché costituisce un duplicato di quella di cui al punto precedente. È inoltre infondata perché dopo il 19/08/2020 (data in cui l'Utente ha ricevuto un nuovo

modem), l'Utente ha rivolto a PostePay la prima segnalazione successiva solo in data 01/07/2021, vale a dire circa un anno dopo. Lo stesso comportamento dell'Utente è incompatibile con l'esistenza di un disservizio totale e anche parziale, posto che nessuno che fosse incorso un totale isolamento delle linee voce e dati avrebbe atteso un anno per segnalare la situazione e poi ancora sino a ottobre 2022 per avviare il tentativo di conciliazione. Si evidenzia inoltre che in data 07/06/2022 l'Utente ha rifiutato l'intervento del tecnico, confermando ancora una volta l'assenza di una volontà di risoluzione delle presunte problematiche. Ad avviso di PostePay ciò conferma che nessun indennizzo può essere dovuto considerato che l'Utente ha segnalato un ipotetico disservizio dopo un anno ed ha avviato il tentativo di conciliazione dopo ancora un altro anno e mezzo. Ciò può voler dire solo due cose: o che la problematica era rientrata ad agosto 2020, oppure che non era mai esistita. Analogamente, avviando il tentativo di conciliazione dopo circa un anno e mezzo e senza aver chiesto un provvedimento temporaneo, l'Utente da un lato ha tolto la possibilità alla scrivente di verificare il dettaglio del traffico prodotto dalla SIM per note ragioni connesse al divieto di conservazione, pregiudicando così il diritto di difesa, ma, soprattutto, dall'altro lato ha mostrato disinteresse per la soluzione della problematica e colposa inerzia a fronte di una situazione che, sulla carta, sarebbe dovuta essere fortemente pregiudizievole. In tutti i casi il comportamento dell'Utente dimostra che non può essere imputato a PostePay alcun inadempimento, e dunque non possono essere riconosciuti all'Utente indennizzi per periodi successivi a tale data, in considerazione della colpevole inerzia nel tutelare le proprie presunte ragioni. Insomma, l'Utente non ha collaborato lealmente con PostePay e non si è comportato in modo idoneo a consentire alla scrivente la gestione del caso né si è attivato per impedire o limitare il presunto disagio (sempre ipotizzando che il disservizio fosse reale) come sarebbe stato suo preciso dovere per legge suo carico (art. 1227 c.c.). L'Utente sembra aver preferito assistere supinamente alla produzione del disagio a suo carico con riserva mentale di rivalsa, come dimostra l'irrazionale inerzia e l'indisponibilità a fare quanto indicato dal Servizio Clienti. Ma così facendo ha violato il dovere di evitare o comunque limitare il pregiudizio di cui alla norma citata, assumendosi conseguentemente la responsabilità del medesimo pregiudizio. È pacifico, al riguardo, il principio secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di

*alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (delibera AGCOM n. 23/17/CIR). Diversamente, PostePay ha interagito con l'Utente al fine di tentare di risolvere le problematiche segnalate, come dimostrano peraltro gli stessi documenti depositati dall'Utente, e persino conservando la numerazione storica dell'Utente in attesa di una sua esplicita manifestazione di disinteresse alla conservazione, mostrando perciò di aver fatto quanto nelle proprie possibilità per risolvere positivamente la questione. 3. Sulla richiesta di "Indennizzi per : 3) mancata e/o ritardata risposta ai reclami". Come emerge dalla stessa prospettazione dell'Utente, egli ha rivolto una pleora di mere segnalazioni telefoniche e scritte a PostePay, e non sempre reclami scritti. In tutti i casi in cui ha invece rivolto reclami scritti, la scrivente vi ha dato riscontro: - 1° reclamo inviato tramite PEC in data 14/07/2021, riscontrato in data 05/08/2021 tramite PEC (doc. 15). Nessun ritardo, non è previsto indennizzo. - 2° reclamo inviato tramite PEC in data 14/10/2021, riscontrato in data 30/12/2021 tramite PEC (doc. 16). Ritardo di 32 gg (termine 45gg scaduto il 28/11/2021) per un indennizzo da art. 12 della delibera 347/18/CONS pari a 80€, che la scrivente si dichiara disponibile a corrispondere spontaneamente. - 3° reclamo inviato tramite PEC in data 04/06/2022, riscontrato in data 20/07/2022 tramite PEC (doc. 17). Nessun ritardo, non è previsto indennizzo. Si rammenta inoltre che ai sensi dell'art. 12 comma 2 della delibera AGCOM 347/18/CONS l'indennizzo per reclamo è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate e anche in caso di reclami reiterati o successivi riconducibili al medesimo disservizio. Non sussistono dunque i presupposti per accogliere la richiesta in esame. 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). * * * Conclusioni. PostePay chiede il rigetto della domanda dell'Utente".*

3. Le repliche dell'istante

A seguito del deposito tardivo delle memorie da parte dell'operatore, l'istante contesta mediante la piattaforma Conciliaweb siffatta circostanza ed, inoltre, allega proprie memorie di replica nelle quali dichiara: “... *In via preliminare, si ribadisce l'eccezione di tardività della costituzione di controparte e dei relativi documenti depositati - già sollevata e formulata nell'ambito del presente procedimento in data odierna- e della conseguente irricevibilità degli stessi da parte di Codesta Autorità decidente. In particolare, si fa rilevare che con provvedimento di comunicazione di avvio del procedimento a firma di Adele Asci emesso in data 12/12/2022, in applicazione dell'art. 16 del Regolamento di procedura, veniva assegnato alla controparte il termine di 45 giorni per la presentazione di eventuale memoria difensiva e deposito dei relativi documenti, A PENA DI IRRICEVIBILITA', decorrenti dalla comunicazione del provvedimento alle parti. Il predetto termine scadeva il giorno 26/01/2023 e, ciononostante, Postepay S.p.A. in violazione della normativa vigente e delle disposizioni di Codesta Autorità, si costituiva tardivamente in data 13/02/2023, depositando altresì n. 14 allegati. Si chiede, pertanto, l'espunzione della memoria difensiva e dei documenti depositati da controparte tardivamente dal fascicolo documentale del presente procedimento. Nel merito, conseguentemente, non si prende posizione su quanto dedotto, addotto ed eccepito da controparte – che si contesta in toto - non accettandosi il contraddittorio per tardiva costituzione di Postepay S.p.A., anche a distanza di soli tre giorni dall'udienza di discussione fissata per il giorno 16/02/2023. Ad ogni modo, con la presente, parte istante intende specificare e chiarire meglio i fatti dedotti sinteticamente nel formulario introduttivo, con motivazione e quantificazione degli indennizzi richiesti. La questione principale da definire nel presente procedimento ruota attorno a due problematiche nel rapporto tra l'istante e la controparte, oltre alla tardiva e/o omessa risposta ai numerosi reclami: 1) i periodici isolamenti VOCE+DATI sull'utenza fissa XXXXX; 2) i malfunzionamenti parziali, giornalieri, costanti e reiterati dei servizi VOCE + DATI sull'utenza fissa XXXXX. Relativamente agli isolamenti totali VOCE+DATI, per un totale di 52 giorni, si indicano di seguito i periodi in cui si sono verificati: - dal 04/08/2020 al 19/08/2020 (15 giorni); - dal 01/07/2021 al 27/07/2021 (26 giorni); - dal 24/05/2022 al 04/06/2022 (11 giorni). L'istante segnalava*

puntualmente le interruzioni dei servizi, sia telefonicamente tramite call center che per iscritto tramite PEC. In particolare, mediante call center in data 04/08/2020 (Prot. N. 1-96291387996), 01/07/2021 (Prot. N. 1-108628287401), 05/07/2021, 08/07/2021, 12/07/2021, 21/07/2021 (Prot. N. 1-108987875591), 19/01/2022, 08/02/2022, 14/03/2022, 06/04/2022, 26/04/2022, 30/05/2022, 01/06/2022 (Prot. N. 2234763C) e mediante PEC del 14/07/2021, 14/10/2021 e 04/06/2022 versati in atti. La controparte, come già dichiarato nel formulario introduttivo, relativamente ai predetti disservizi e alle segnalazioni e reclami forniva tardivo riscontro scritto in data 05/08/2021 formulando una proposta transattiva che non veniva accettata dall'istante, il quale presentava una controproposta rimasta del tutto inevasa. PostePay in data 30/12/2021 accreditavano la somma mai accettata dall'istante. Orbene, le pretese del sig. XXXXX in termini di indennizzi per gli isolamenti subiti e denunciati formulati nel presente giudizio, sono legittime e fondate, nonostante l'accredito effettuato da Postepay. A tal riguardo, si fa rilevare che ai sensi dell'art. 2, co. 3 del Regolamento in materia di indennizzi, si applicano gli indennizzi stabiliti dal predetto regolamento qualora l'operatore non abbia comunicato all'utente entro 45 giorni dal reclamo l'accoglimento dello stesso ed erogato gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto. Nel caso in esame, l'operatore avversario non ha né accolto il reclamo, limitandosi a formulare una proposta transattiva rimessa all'accettazione dell'utente, né effettuato il pagamento nei termini di cui al contratto. Infatti, secondo l'art. 12 della Condizioni Generali di Contratto per Servizio di Telefonia Vocale Fissa erogato tramite rete Radiomobile intitolato "Reclami e conciliazioni" (che si allega alla presente) l'operatore avrebbe dovuto effettuare il versamento mediante compensazione con il "primo conto telefonico successivo" al reclamo. Relativamente ai malfunzionamenti: si fa altresì notare che in tutti i reclami PEC viene reiterata la denuncia di malfunzionamento dei servizi Voce+Internet con conseguente impossibilità di intavolare conversazioni per incomprendibilità, problematica nota a PostePay mediante i numerosi reclami call center rimasti inevasi. L'utente dapprima in data 19 agosto 2020 riusciva ad ottenere un nuovo telefono sostitutivo, interrompendo l'isolamento, ma senza vedersi risolto il problema del malfunzionamento, con pessima qualità delle chiamate e incomprendibilità dei colloqui telefonici, con impossibilità di utilizzare in maniera continua Internet per disconnessioni reiterate. Successivamente, il 15/07/2021

*veniva inviato tecnico in loco, il quale riteneva risolto il problema del malfunzionamento VOCE semplicemente spostando il telefono nell'ultima stanza del piano superiore dell'abitazione del sig. XXXXX XXXXX, obbligandolo a salire ogni volta n. 19 scalini per rispondere al telefono o per effettuare una telefonata. Per mero spirito di completezza, si fa presente che il soggetto di cui stiamo parlando ha serie patologie respiratorie e cardiache e non può sottoporsi a sforzi fisici. Inoltre, lo spostamento del telefono non aveva risolto il problema perché innanzitutto al piano terra rimaneva senza telefono e Internet continuava a presentare le note problematiche di pessima ricezione di segnale. Da ultimo, la disciplina vigente in tema di indennizzo automatico, prevede che in presenza di disservizi che comportino il diritto agli indennizzi, gli stessi debbano essere riconosciuti dal gestore telefonico automaticamente e senza necessità alcuna di richiesta da parte dell'utente. Nel caso in esame, Il sig. XXXXX segnalava puntualmente le interruzioni dei servizi VOCE + DATI con apertura di appositi protocolli dal servizio di assistenza clienti, tramite call center, senza ricevere mai alcun indennizzo, seppur automatico e, men che meno alcun riscontro scritto da parte di Postepay in merito alla discontinua funzionalità dei servizi telefonici, se non in data 05/08/2021 con mera proposta transattiva. Pertanto, l'istante ha il diritto di ricevere gli indennizzi di legge per non aver mai ricevuto alcuna risposta dal gestore alle numerose segnalazioni e reclami presentati per i disservizi subiti, avendo il reclamo call center la medesima validità ed efficacia del reclamo scritto come previsto dall'art. 1, lett. J) dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, secondo cui: “”reclamo”, la comunicazione [...], attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti...”. Alla luce di quanto appena esposto, risultando evidente l'inammissibilità e/o irrilevanza probatoria delle produzioni documentali delle controparti, nonché l'infondatezza delle avversarie eccezioni, deduzioni e allegazioni, si insiste, pertanto, per l'integrale accoglimento delle conclusioni di cui all'istanza di definizione della controversia, ribadite e meglio precisate di seguito nelle presenti repliche. ***** La Controparte non ha prodotto alcuna documentazione probatoria, essendo tardiva e irricevibile, attestante la regolare e corretta gestione della pratica, anzi è emerso esattamente il contrario, EVIDENZIANDO SCARSO SPIRITO CONCILIATIVO IN PRIMA UDIENZA al fine di discutere e risolvere le varie*

problematiche portate innanzi a codesto Organismo, costringendo l'istante a presentare istanza di definizione. In via generale, al fine di meglio chiarificare le richieste al Corecom, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, oltre alla Carta dei Servizi e alla CGA anche l'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Ciò premesso, si conclude perché l'Autorità adita voglia: avverso POSTEPAY S.p.A. (totale di € 4.924,00 oltre rimborsi e storni):

- Riconoscere in favore dell'istante la somma totale di tot. € 624,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti per indennizzi per isolamento servizio Internet ADSL + Voce sulla linea XXXXX dal 04/08/2020 al 19/08/2020, dal 01/07/2021 al 27/07/2021, dal 24/05/2022 al 04/06/2022 per un totale di 52 giorni;*

- Riconoscere in favore dell'istante la somma totale di tot. € 4.000,00 o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti per indennizzi per malfunzionamento parziale, irregolare e continuo del servizio Internet ADSL + Voce sulla linea XXXXX dal 04/08/2020 al 04/06/2022 per un totale di 675 giorni;*

- Riconoscere in favore dell'istante la somma totale max di € 300,00 per mancata/ritardata risposta ai reclami o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti;*

- Riconoscere in favore dell'istante il rimborso quota-parte delle fatture in corrispondenza dei periodi di interruzione dei servizi telefonici VOCE + DATI;*

- Riconoscere in favore dell'istante lo storno dell'insoluto per recesso per giusta causa senza spese di disattivazione fino a fine ciclo fatturazione;*

- Altro per equità*

- Rimborso spese € 100,00. Con salvezza di ogni diritto.”*

Allega:

- 1) Condizioni Generali di Contratto per Servizio di Telefonia Vocale Fissa erogato tramite rete Radiomobile.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia si fonda sulla sospensione e sul malfunzionamento dei servizi voce e dati relativi all'utenza fissa n. */XXXXXX, oltre che sulla mancata/tardiva lavorazione dei corrispondenti reclami sporti sia tramite call center che via pec e sulla concomitante fatturazione emessa.

Al riguardo l'operatore si difende depositando tardivamente la propria memoria posto che, a fronte dell'avvenuta comunicazione di avvio del procedimento in data 12/12/2022 e della consequenziale scadenza del termine per il deposito degli scritti difensivi da parte del convenuto al 26/01/2023, così come prescritto ai sensi dell'articolo 16, c. 2 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 e ss.mm.ii. (*“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento”*), PostePay SpA ha inserito in piattaforma i propri atti solo in data 13/02/2023.

Il 15/02/2023 parte istante eccepisce: *“la tardività della costituzione di PostePay e la conseguente IRRICEVIBILITA' della relativa memoria difensiva e documenti (n. 14 allegati) depositati da PostePay nel presente procedimento, chiedendone l'espunzione e di non tenerne conto ai fini della decisione, essendo decaduta dal relativo onere probatorio.”*.

Alla luce della descritta previsione regolamentare di cui al citato art. 16, c. 2 del vigente Regolamento di procedura, pertanto, in via preliminare deve dichiararsi fondata l'eccezione di irricevibilità sollevata dall'istante alla luce dell'avvenuto superamento da parte dell'operatore del termine assegnato per il deposito di memorie e documenti, con la conseguenza che le dichiarazioni formulate per iscritto da PostePay non potranno essere prese in considerazione ai fini della valutazione finale in ordine alla presente controversia.

Nel merito, parte istante chiede anzitutto il riconoscimento dell'indennizzo per l'isolamento totale dei servizi subito sulla propria utenza fissa nei periodi: dal 04/08/2020 al 19/08/2020 (voce e dati), dal 01/07/2021 al 15/07/2021 (voce e dati), dal 15/07/2021 al 27/07/2021 (dati) e dal 24/05/2022 al 04/06/2022 (voce e dati). In proposito l'istante dichiara di aver prontamente segnalato al gestore di volta in volta la problematica, sia tramite call center in data 04/08/2020 (Prot. N. 1-96291387996), 01/07/2021 (Prot. N. 1-108628287401), 05/07/2021, 08/07/2021, 12/07/2021, 21/07/2021 (Prot. N. 1- 108987875591), 19/01/2022, 08/02/2022, 14/03/2022, 06/04/2022, 26/04/2022, 30/05/2022, 01/06/2022 (Prot. N. 2234763C), sia tramite PEC del 14/07/2021, 14/10/2021 e 04/06/2022 di cui allega copia in atti.

A seguire, l'istante domanda altresì l'indennizzo per malfunzionamenti subiti sulla medesima utenza fissa sino alla cessazione contrattuale che, tuttavia, contesta genericamente a decorrere sempre dalla data del 04/08/2020, già indicata come *dies a quo* del primo dei quattro periodi di asserita sospensione totale dei servizi voce e dati.

Al fine, pertanto, di poter correttamente inquadrare l'effettiva natura delle doglianze oggetto di controversia e delle corrispondenti eventuali spettanze, ove ravvisabili - se, cioè, siano da riconoscere a titolo di malfunzionamento parziale o totale dei servizi - in assenza di contraddittorio con il gestore per le ragioni anzidette, se non in fase di udienza di discussione svolta ai sensi dell'art. 16, c. 4 del vigente Regolamento di procedura delle controversie, si ritiene indispensabile muovere dalla disamina dei reclami sporti nel tempo dall'utente, parallelamente alle dichiarazioni presenti negli atti difensivi dallo stesso prodotti.

In particolare, rispetto al primo periodo oggetto di doglianza, indicato dal 04/08/2020 al 19/08/2020 in riferimento all'asserito isolamento totale dei servizi voce e dati, l'unico reclamo di cui il Sig. XXXXX riferisce è quello che dichiara di aver sporto tramite call center in data 04/08/2020 (Prot. N. 1-96291387996). A seguire, in data 19/08/2020 dichiara di aver ottenuto la sostituzione dell'apparecchio telefonico “... interrompendo l'isolamento, ma senza vedersi risolto il problema del malfunzionamento con pessima qualità delle chiamate e incomprendibilità dei colloqui telefonici, con impossibilità di utilizzare in maniera continuata Internet per sconnessioni reiterate”. Rispetto a simile iniziale periodo, pertanto, sulla base delle dichiarazioni di parte istante, dal 04/08/2020 al 19/08/2020 sembrerebbe essersi trattato di isolamento totale dei servizi voce sull'utenza fissa oggetto di contratto telefonico con PostePay, salvo quanto si dirà in appresso.

Rispetto al secondo periodo di asserito isolamento totale dei medesimi servizi voce e dati, dal 01/07/2021 al 15/07/2021, l'istante dichiara di aver sporto diversi reclami tramite call center in data: 01/07/2021 (Prot. N. 1-108628287401); 05/07/2021 - Op. 9146; 08/07/2021 - Op. 0206; 12/07/2021 - Op. 0206. Inoltre, parte istante deposita copia del reclamo scritto inviato al gestore con pec del 14/07/2021 nel quale, dopo aver dichiarato di aver notato dal mese di agosto 2020 che il servizio telefonico e quello internet “non funzionavano”, descrivendoli, poco dopo, come “scadenti” (e non come ‘assenti’), l'istante precisava: “... inoltre, in data 01.07.2021 il sig. XXXXX veniva completamente isolato, non funzionando né il telefono né internet”. Da simile assunto risulta, pertanto, chiarito come, in realtà, quantomeno il primo periodo di asserita sospensione totale dei servizi, vale a dire quello dal 04/08/2020 al 19/08/2020, sia stato in concreto interessato non già da ‘sospensione totale’ bensì da discontinua erogazione dei servizi voce e dati, mentre, per le ragioni appena riportate in ordine al tenore letterale della citata pec del 14/07/2021, di sospensione totale si sarebbe trattato non prima della citata giornata del 01/07/2021. A seguire, per i giorni fino al 15/07/2021 e per quelli di cui al terzo periodo, indicato dall'istante come oggetto di sospensione totale del servizio dati, occorso dal 15/07/2021 al 27/07/2021, si ritiene di dover inquadrare le corrispondenti doglianze nell'ambito della fattispecie di ‘irregolare o discontinua erogazione’ dei servizi e non di ‘completa interruzione’, alla luce di quanto in tal

senso precisato dall'istante con il secondo reclamo trasmesso al gestore via pec il 14/10/2021, anch'esso prodotto in atti. In tale occasione, infatti, l'istante, pur tornando ad utilizzare per i medesimi periodi, una volta il termine 'malfunzionamento' - nelle premesse - e poi il termine 'sospensione' nelle richieste finali di indennizzo, finisce col motivare queste ultime: *"... stante la mancata erogazione nei detti periodi da parte Vs. dei servizi voce e dati nel rispetto delle condizioni e degli standard qualitativi minimi predefiniti e sottoscritti"*. Un simile rilievo, pertanto, risulta legato, una volta ancora, alla irregolare o discontinua erogazione dei servizi o al mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti dalla carta dei servizi del gestore, e non all'eventuale completa interruzione degli stessi.

Di isolamento totale risulta, invece, essersi effettivamente trattato quanto al periodo dal 24/05/2022 al 04/06/2022 a fronte del contenuto della pec inviata dall'istante al gestore in data 04/06/2022 laddove il Sig. XXXXX arriva a formulare richiesta di immediata risoluzione contrattuale in quanto: *"... menomato il rapporto di fiducia per le inadempienze e responsabilità esclusivamente a Vs. carico, stante il continuo isolamento dal 24/05/2022 e la pessima qualità del servizio Internet e Voce ab origine dall'inizio del rapporto contrattuale con Postemobile ad oggi, tra l'altro già oggetto di segnalazioni, in quanto il servizio telefonico era scadente, ben al di sotto degli standard qualitativi minimi di legge ..."*.

Orbene, in occasione dell'udienza di discussione svolta ai sensi dell'art. 16, c. 4 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e ss.mm.ii., l'operatore ha dichiarato di aver già provveduto al riconoscimento dell'indennizzo previsto da Carta Servizi per i periodi oggetto di doglianza e di non essere conseguentemente tenuto al riconoscimento degli indennizzi di cui al Regolamento ex Del. 73/11/CONS. In proposito, tuttavia, parte istante ha dichiarato sia in udienza che mediante i propri scritti difensivi, ivi inclusa la con pec del 14/10/2021, in atti depositata, di non aver mai accettato l'indennizzo proposto dal gestore ai sensi dell'art. 9.3 della Carta Servizi Postemobile Casa con nota del 05/08/2021, in quanto ritenuto insufficiente, consistente nella somma di € 86,00 (per i periodi: dal 04/08/2021 al 19/08/2021; dal 01/07/2021 al 04/07/2021; dal 05/07/2021 al

15/07/2021 e dal 16/07/2021 al 27/07/2021), unitamente alla proposta di storno parziale delle corrispondenti fatture emesse.

Tuttavia, lo stesso istante deposita in atti anche la successiva nota di Postepay del 30/12/2021 con cui il gestore, a differenza della precedente proposta transattiva la cui efficacia era subordinata alla sottoscrizione della stessa da parte dell'istante, comunica stavolta: “... di aver predisposto lo storno delle fatture relative ai seguenti periodi: • storno parziale (canone linea voce) dal 04/08/2020 al 19/08/2020; • storno parziale dal 01/07/2021 al 04/07/2021 (canone linea voce) e dal 16/07/2021 al 27/07/2021 (canone linea dati); • storno totale (canone linea voce e dati) dal 05/07/2021 al 15/07/2021. L'importo che scaturisce dallo storno verrà compensato sulla prossima fattura utile in emissione. Inoltre corrisponderemo un indennizzo di 86,00 €, in base ai criteri e alle modalità previste dall'art. 9.3 della Carta Servizi PosteMobile Casa, mediante assegno vidimato spedito all'indirizzo di residenza del Sig. XXXXX presente sui nostri sistemi, ossia “Via ””. Dunque, laddove nelle memorie di replica l'istante dichiara: “PostePay in data 30/12/2021 accreditava la somma mai accettata dall'istante”, bisogna immaginare che, in concreto, lo stesso non abbia mai incassato l'assegno eventualmente spedito da Poste. Un comportamento ipoteticamente contrario a quello appena supposto, del resto, non risulta in atti sconfessato dal gestore mediante produzione di documentazione comprovante tanto l'eventuale avvenuto incasso dell'assegno citato nella descritta nota, quanto l'avvenuta applicazione degli storni nella stessa indicati. Di siffatta ultima specifica circostanza, inoltre, non risulta traccia neppure nelle fatture prodotte dall'istante per i periodi successivi alla data del 30/12/2021, eccezion fatta per la fattura n. 2250138523 del 12/02/2022 che reca una voce indicata come ‘altri addebiti/accrediti’ a cui viene associato un importo a favore dell'utente di € 14,91 e di un'altra indicata come ‘Totale IVA in accredito’ per € 3,28, ma rispetto alle quali non risultano esplicitati elementi che consentano di poter direttamente ricondurre simili voci a quelle spettanti a titolo di promesso storno come sopra riferito con nota dal gestore.

Nella fattispecie in esame, dunque, non risultando in atti evidenza dell'avvenuto incasso da parte dell'istante dell'indennizzo automatico quantificato dal gestore in € 86,00 né degli

storni preannunciati, non può ritenersi conseguentemente sfumato il diritto dell'istante al riconoscimento nella presente sede degli indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. ii..

Per tutto quanto sin qui ricostruito, in base alle ragioni esposte, ai sensi dell'art. 6, c. 2 del vigente Regolamento Indennizzi (*“Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”*), l'operatore PostePay S.p.A. è tenuto a corrispondere in favore dell'istante:

- per il periodo dal 04/08/2020 al 19/08/2020 (tot 15 gg.), per l'irregolare/discontinua erogazione dei servizi voce e dati, l'indennizzo di **€ 90,00** (€ 3,00 * 15 gg. * 2 servizi principali);
- per il periodo dal 02/07/2021 al 15/07/2021 (tot 13 gg), per l'irregolare/discontinua erogazione del servizio voce, l'indennizzo di **€ 39,00** (€ 3,00 * 13gg.);
- per il periodo dal 15/07/2021 al 27/07/2021 (tot 12 gg.), per l'irregolare/discontinua erogazione del servizio dati, l'indennizzo di **€ 36,00** (€ 3,00 * 12 gg.).

Inoltre, ai sensi dell'art. 6, c. 1 del medesimo Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii. (*“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”*), per l'interruzione totale dei servizi voce e dati del 01/07/2021 (1 g.), l'operatore dovrà corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di **€ 12,00** (€ 6,00 * 2 servizi principali) e per il periodo dal 24/05/2022 al 04/06/2022 (tot 11 gg.), l'indennizzo di **€ 132,00** (€ 6,00 * 11gg. * 2 servizi principali).

Per le medesime ragioni sopra indicate, PostePay SpA è tenuta altresì allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato/incassato dal 04/08/2020 sino alla avvenuta cessazione contrattuale, mediante corrispondente regolarizzazione della posizione contabile della parte istante.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata/ritardata risposta ai reclami, in base all'art. 12 del Regolamento Indennizzi: *“1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*). Inoltre, ai sensi dell'art. 9.2 della Carta dei Servizi Postepay S.p.A., la Società è tenuta a *“a gestire i reclami in coerenza con la normativa vigente, e a fornire riscontro entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla ricezione”*.

Nella fattispecie in esame, l'istante lamenta di aver ottenuto tardiva risposta ai reclami sporti a partire dal 04/08/2020 tramite call center, ottenendo un primo riscontro scritto solo in data 05/08/2021 mediante nota del gestore allegata e più volte finora citata. In realtà, come già accennato in premessa, in data 19/08/2020 l'istante stesso dichiara di aver ottenuto un nuovo telefono sostitutivo *“... interrompendo l'isolamento”* e, nonostante aggiunga: *“... ma senza vedersi risolto il problema del malfunzionamento, con pessima qualità delle chiamate e incomprendibilità dei colloqui telefonici, con impossibilità di utilizzare in maniera continua Internet per disconnessioni reiterate”*, non risulta abbia sporto ulteriori reclami nel periodo immediatamente successivo. In data 19/08/2020, entro il termine di 45 giorni dal reclamo, pertanto, il gestore, per fatti concludenti, ha materialmente riscontrato il reclamo del 04/08/2020.

Rispetto ai reclami successivi, quelli utilmente in questa sede possibili da considerare ai fini del riconoscimento dell'eventuale indennizzo sono il reclamo fatto tramite call center il 01/07/2021, del quale l'istante indica il codice di segnalazione (prot. n. 1-108628287401) e quello inviato tramite pec il 14/07/2021. Rispetto ad essi, in particolare, risultano in atti dallo stesso istante depositati sia la scheda dell'intervento tecnico avvenuto in data 15/07/2021, sia la risposta inviata dal gestore datata 05/08/2021, contenente la proposta di accordo transattivo.

Anche in tali circostanze, dunque, il riscontro di PostePay risulta essere stato fornito entro il termine previsto per la corretta gestione dei reclami.

Rispetto, invece, all'ulteriore reclamo dell'istante trasmesso via pec il 14/10/2021, risulta in atti depositata la risposta del gestore datata 30/12/2021 che, in quanto inviata dopo 77 giorni dal reclamo, è tardiva di 32 giorni. Rispetto a tale fattispecie, pertanto, la parte istante ha diritto all'attribuzione dell'indennizzo ex art. 12 del Regolamento Indennizzi di **€ 80,00** (€ 2,50 * 22 gg.).

Infine, rispetto al reclamo inviato tramite pec dall'istante in data 04/06/2022, la risposta del gestore, datata 20/07/2022, risulta inviata con un giorno di ritardo. Per tale ritardo, pertanto, l'istante ha diritto all'attribuzione dell'indennizzo ex art. 12 del vigente Regolamento di **€ 2,50**.

Nessun rimborso spese può, da ultimo, essere ritenuto spettante alla luce della mancata esibizione da parte dell'istante di quelle materialmente eventualmente sostenute, oltre che in virtù della gratuità della presente procedura.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXXXX XXXXX nei confronti dell'operatore PostePay SpA, per le motivazioni e nei termini sopra evidenziati.

2. La società PostePay SpA, relativamente alla numerazione XXXXX/XXXXX, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante:

- i. ai sensi dell'art. 6, c. 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii.:

- per il periodo dal 04/08/2020 al 19/08/2020, per l'irregolare/discontinua erogazione dei servizi voce e dati, l'indennizzo di € **90,00**;
- per il periodo dal 02/07/2021 al 15/07/2021, per l'irregolare/discontinua erogazione del servizio voce, l'indennizzo di € **39,00**;
- per il periodo dal 15/07/2021 al 27/07/2021, per l'irregolare/discontinua erogazione del servizio dati, l'indennizzo di € **36,00**;

ii. ai sensi dell'art. 6, c. 1 del medesimo Regolamento Indennizzi:

- per l'interruzione totale dei servizi voce e dati del 01/07/2021, l'indennizzo di € **12,00**;
- per l'interruzione totale dei servizi voce e dati dal 24/05/2022 al 04/06/2022, l'indennizzo di € **132,00**;

iii. ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi:

- per la tardiva risposta al reclamo del 14/10/2021, l'indennizzo di € **80,00**;
- per la ritardata risposta al reclamo del 04/06/2022, l'indennizzo di € **2,50**.

3. La società PostePay SpA, è inoltre tenuta a stornare/rimborsare quanto indebitamente fatturato/incassato rispetto alla numerazione oggetto di presente controversia, dal 04/08/2020 sino alla avvenuta cessazione contrattuale, mediante corrispondente regolarizzazione della posizione contabile della parte istante.

4. La società PostePay S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

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

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

8. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* dell’Autorità e del Corecom Abruzzo.

L’Aquila, 08/06/2023

IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.