

DELIBERA 192/2023/CRL/UD del 10/05/2023
P. Dxxx Cxxx / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/280789/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di P. Dxxx Cxxx del 19/05/2020 acquisita con protocollo n. 0215789 del 19/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig. Pierluca Dal Canto, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi quanto segue: "In data 3 maggio alle ore 23.20 ricevevo sul numero della mia utenza PosteMobile 328/359xxx, avente ICCID 8939330210xxx1, il seguente sms: " Ti informiamo che hai raggiunto la soglia di 80 Giga prevista dal tuo piano Creami Relax 100. Da ora puoi continuare a navigare a 50,41 cen/MB. Info 160.". Ovviamente, stante l'orario non mi accorgevo dell'sms inviato di talché il credito residuo di 7,69 Euro veniva completamente azzerato in virtù di tale esorbitante costo di navigazione. Tale condotta dell'Operatore telefonico si appalesa contraria ai doveri di correttezza e buona fede, in quanto a normativa vigente è onere dell'Operatore disattivare il servizio di navigazione al superamento della soglia e permettere la navigazione dietro ESPRESSA RICHIESTA del cliente che può, di conseguenza, decidere di navigare al predetto costo esorbitante comunicato da PosteMobile. In ragione di quanto supra, chiedo di essere indennizzato del mancato rispetto della normativa vigente e del codice di comportamento degli Operatori telefonici con Euro 200,00." In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: "...di essere indennizzato del mancato rispetto della normativa vigente e del codice di comportamento degli Operatori telefonici con Euro 200,00, soddisfatti dei danni tutti patiti e patienti."

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: "Il Sig. Pierluca Dxxx Cxxx (nel seguito anche solo "Utente") attiva in data 06/04/2020 la SIM numero 3714333008 con piano Creami Relax 100 e portabilità del numero 3283xxx (doc. 1-2). In data 04/05/2020 effettua portabilità verso altro gestore (doc. 3). In data 06/05/2020 l'Utente avvia il prescritto tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom, che ha esito negativo. L'Utente non ha mai presentato reclamo in merito all'oggetto della presente definizione." Ritenendo di avere correttamente operato, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si evidenzia che l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere

dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante non possano trovare positivo riscontro, essendo rimaste tutte sguarnite di adeguate evidenze documentali. La richiesta è infondata in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697, comma 1, c.c.. Nel caso di specie, infatti, l'utente non ha prodotto agli atti del procedimento alcun documento probatorio a sostegno di tale evidenza. Allo stesso tempo, non è stata allegata alcuna contestazione scritta del disservizio subito. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l'utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio. Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, la domanda viene rigettata.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. P. Dxxx Cxxx nei confronti della società Postepay SpA.

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 danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini