

**DELIBERA N. 67/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)  
(GU14/436467/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 12 settembre 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 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 24/06/2021 acquisita con protocollo n. 0280260 del 24/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, in qualità di erede del marito, intestatario dell’utenza telefonica privata n. 0583 9xxxx, contesta all’operatore PostePay S.p.A., PosteMobile (di seguito, per brevità, PostePay) la cessazione amministrativa dell’utenza.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- *“L’utenza risulta[va] a nome del [defunto marito dell’istante]”. In data 9 aprile 2021 “Il gestore ha “staccato” il servizio nonostante [l’istante avesse] semplicemente chiesto il subentro, stante la morte del marito”.*
- Si recava presso l’ufficio postale per segnalare il problema.
- *“L’istante [non era dunque] più in possesso della numerazione storica e si [trovava dunque] nell’impossibilità di [utilizzarla]. Il gestore ha “staccato” il servizio nonostante che l’ufficio postale di xxx [...avesse assicurato all’istante] che avrebbe sistemato il tutto evitando la risoluzione del contratto”.*
- L’istante, infatti, *“dopo aver ricevuto la nota da parte [dell’operatore], sull’impossibilità di operare il subentro, si è rivolta alla direttrice dell’ufficio postale [dove aveva attivato l’utenza,] la quale si dimostrò stupita del diniego (essa stessa infatti consigliò il subentro a suo tempo dando specifiche indicazioni su come fare) e riferì che avrebbe sistemato in prima persona, vista anche l’impossibilità di avere un contatto con i call center. Cosa che non è successa [, tanto che] la linea risulta[va] disattivata. [...Se l’istante] avesse saputo di perdere il numero, sicuramente avrebbe continuato a pagare semplicemente le bollette a nome del marito”.*

Inoltre, in data 19 aprile 2021 l'istante aveva presentato istanza per un provvedimento temporaneo GU5/416188/2021, istanza conclusasi in data 30 aprile 2021 con provvedimento di rigetto in quanto sussisteva *“l'impossibilità tecnica a procedere”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“l'immediato ripristino del servizio di telefonia fissa legato al n. 05839xxxx”*;
- ii) *“in caso di impossibilità in tal senso si chiede un indennizzo economico per la perdita della numerazione e per il disservizio subito”*.

In data 22 giugno 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore PostePay tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, prot. n. 027xxxx del 22/06/2021.

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

L'operatore PostePay, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 15 settembre 2021, ha ricostruito la vicenda, dichiarando che: *“[Il marito dell'istante] in data 24/04/2020 ha sottoscritto un contratto per l'attivazione del servizio Poste Mobile Casa, richiedendo la portabilità della numerazione 05839xxxx dall'operatore telefonico Telecom Italia S.p.A. In data 11/06/2020 è stata completata l'installazione della linea, con contestuale avvio del processo di portabilità, conclusosi il 23/06/2020. In data 25/11/2020 è pervenuta [all'operatore] una comunicazione tramite posta elettronica da parte [dell'istante] che, in qualità di erede (...), richiedeva informazioni per effettuare la variazione di intestazione del contratto e, quindi, il subentro del numero in questione. In data 04/12/2020 PostePay, fornendo repentinamente riscontro, ha rappresentato l'impossibilità di procedere con quanto richiesto dall'Utente. In data 03/02/2021 [l'istante] ha inoltrato il modulo di subentro tramite fax, al quale PostePay ha fornito, in data 05/02/2021 un riscontro scritto, informando nuovamente l'Utente dell'impossibilità di procedere all'evasione della richiesta, specificando che, trascorsi 60 giorni, avrebbe provveduto alla cessazione unilaterale del contratto, senza alcun costo, non potendosi più ritenere valido ed efficace quello sottoscritto dal defunto [marito,] in ragione del suo decesso. In data 10/04/2021, in assenza di ulteriori comunicazioni da parte dell'Utente, la numerazione in questione viene definitivamente cessata. In data 19/04/2021 l'Utente ha formulato istanza di conciliazione, conclusa con mancato accordo. In data 24/06/2021 l'Utente ha presentato istanza di definizione”*.

Preliminarmente l'operatore ha eccepito che *“L'istanza è inammissibile e comunque infondata [...in quanto] l'Utente non è cliente PostePay in relazione alla numerazione oggetto dell'istanza di definizione in quanto tra [l'istante e l'operatore] non esiste alcun rapporto contrattuale, né, comunque, l'Utente dimostra il contrario. A comprova dell'inammissibilità della richiesta di indennizzi, si precisa come a norma dell'art. 2, comma 1, della delibera AGCOM 347/18/CONS, essi sono applicabili esclusivamente alle controversie disciplinate dalla delibera AGCOM 353/19/CONS, vale a dire quelle “inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere*

dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi". Pertanto, affinché un ipotetico disservizio sia indennizzabile, tra l'operatore telefonico e l'utente deve necessariamente sussistere un rapporto di utenza (cfr. delibera CORECOM Veneto n. 51/2020) che, nel caso di specie, non è mai venuto ad esistenza. Ragion per cui si presenta come del tutto pretestuosa la richiesta di qualsivoglia indennizzo ai sensi della delibera 347/18/CONS."

Nel merito l'operatore ha aggiunto che *"le richieste sono comunque infondate [in quanto...] L'Utente ha presentato una domanda di subentro nel contratto sottoscritto dal [marito], in qualità di erede di quest'ultimo. PostePay ha reso edotta [l'istante], in data 04/12/2020, circa l'impossibilità di evadere positivamente la domanda. Secondo le condizioni generali di contratto di PostePay il subentro è possibile soltanto qualora il nuovo intestatario della linea non sia già cliente e non abbia un'altra linea telefonica fissa e/o mobile con PostePay. L'Utente, a ben vedere, possiede una SIM PosteMobile dal 2017 e, pertanto, non sarebbe comunque tecnicamente possibile evadere la richiesta presentata. PostePay, dunque, ha semplicemente preso atto del decesso del titolare dell'utenza e tratto le necessarie conseguenze legali, provvedendo alla cessazione dell'utenza e, quindi, della numerazione in data 10/04/2021. Ragion per cui, non risulta possibile riattivare la numerazione né riconoscere qualsivoglia indennizzo per perdita della stessa, giacché l'Utente non era e non è la titolare di essa"*.

Secondo l'operatore *"infine non sussistono, nel caso di specie, nemmeno i presupposti per riconoscere il rimborso di spese di procedura, posto che l'operato di PostePay è stato corretto e che tali spese non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessità ed il fondamento alla luce del fatto che la procedura è gratuita"*.

L'operatore ha concluso dunque, chiedendo *"il rigetto della domanda dell'Utente"*.

### **3. La replica dell'istante e ulteriori controrepliche.**

In data 5 ottobre 2021 l'istante, tramite proprio legale, replicava alle memorie dell'operatore contestando *"la ricostruzione posta in essere"* in quanto *"non (...) corretta"* e *"contraddittoria con la documentazione che lo stesso [operatore] produce"*. Si precisa infatti che l'istante ha agito *"quale erede del marito, la stessa è pertanto legittimata ad agire. Se fosse vera una simile circostanza – ovvero che vi sarebbe una carenza di legittimazione attiva – l'operatore non avrebbe nemmeno dovuto e potuto prendere in considerazione la richiesta di subentro (e quindi porre in essere la susseguente cessazione)"*.

Peraltro, l'istante ha ribadito che *"la richiesta di subentro per decesso (...) in relazione al numero oggetto di procedimento (...) viene inviata al fax di postepay direttamente dalla direttrice della Filiale Poste xxx (...) in data 02/02/2021 (che firma la richiesta)"*. Questo, in quanto *"la richiesta di subentro (...) è stata consigliata e perseguita dalla filiale di Poste Italiane spa ovvero dall'unico interlocutore contrattuale. (...) Non corrisponde altresì al vero che parte istante ha tenuto, nel mese di febbraio 2021, un comportamento inerte a seguito della richiesta di disattivazione della numerazione; parte ricorrente si è subito recata personalmente presso la filiale xxx (...) e la direttrice riferì che se ne sarebbe occupata e avrebbe risolto il problema"*.

L'istante infatti conferma di aver agito *“nell'assoluta buona fede, ovvero alla morte del marito ha seguito il consiglio della direttrice della posta la quale, anche per pagare con facilità i relativi bollettini, consigliò di subentrare nel contratto di telefonia”*. Pertanto *“la ricorrente ha subito la perdita della numerazione per causa ad essa non imputabile, in quanto in atti è dimostrato che il subentro non è stato personalmente (ed arbitrariamente) richiesto [dall'istante,] ma è stato “sponsorizzato” e seguito dall'ufficio postale di xxx”*.

Infine, l'istante ha ribadito le richieste già presentate in sede di definizione.

Sempre in data 5 ottobre 2021 l'operatore ha ulteriormente replicato, dichiarando che: *“Postepay contesta la replica dell'Utente. Precisa in aggiunta che gli uffici postali non sono articolazioni della società Postepay Spa, bensì della diversa società Poste Italiane Spa, e che per[t]anto qualsiasi iniziativa intrapresa dall'Utente nei confronti di dipendenti di Poste Italiane riguarda lo stesso Utente e il dipendente in questione. Postepay non ha alcun rapporto con i dipendenti Poste Italiane. Inoltre, la circostanza dedotta viene contestata, poiché non vi è alcuna evidenza del fatto allegato, che rimasto del tutto indimostrato. Postepay insiste per l'accoglimento delle rassegnate conclusioni”*.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis* non si ritiene di accogliere l'eccezione dell'operatore sulla carenza di legittimazione attiva dell'istante, attesa l'incontestata qualità di erede dell'istante in relazione all'utenza oggetto della controversia. Infatti l'istante, in data 25 novembre 2020, richiedeva a PostePay legittimamente il subentro *“nella titolarità dell'utenza telefonica n. 05839xxxx”*.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i)* riguardante *“l'immediato ripristino del servizio di telefonia fissa legato al n. 05839xxxx”* si osserva che, nell'ambito della procedura GU5, l'operatore ha dedotto *“l'impossibilità tecnica di procedere alla voltura richiesta, con comunicazione del 05.02.2021”* e che la stessa *“è stata cessata in data 10.04.2021”*.

Quanto alla domanda *sub ii)* relativa all' *“indennizzo economico per la perdita della numerazione e per il disservizio subito”*, essa verrà presa in esame, in *favor utentis*, secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare che deve essere riportata al mancato subentro dell'utenza n. 0583 9xxxx e ovvero ai disservizi conseguenti alla cessazione amministrativa e alla perdita del numero.

#### **Sul mancato subentro**

Parte istante lamenta il mancato subentro nonostante l'invio di debita documentazione, laddove l'operatore replica evidenziando l'impossibilità tecnica del subentro e anche la corretta comunicazione degli impedimenti ostativi.

La doglianza può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In relazione alla *res controversa*, con riferimento al mancato subentro, giova preliminarmente osservare che non esiste una specifica normativa, né di legge, né regolamentare e, pertanto, ai fini della decisione, si terrà conto di quanto di seguito richiamato.

Dagli atti del procedimento risulta pacifico che in data 25 novembre 2020 l'istante avanzava richiesta di subentro nell'utenza del marito deceduto e reiterava successivamente la richiesta attraverso la referente dell'ufficio postale presso il quale aveva stipulato il contratto.

Sul punto, in risposta all'eccezione dell'operatore, il quale nega ogni collegamento fra l'utente e il predetto ufficio in relazione ai fatti oggetto della controversia, può evidenziarsi che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”* (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

In generale è opportuno precisare che pur trattandosi di Poste Italiane S.p.A., differente società rispetto a PostePay, come specificato dall'operatore stesso, si possa rilevare il legittimo affidamento dell'istante, che per risolvere la problematica, si è rivolta allo stesso soggetto che aveva provveduto originariamente ad attivare l'utenza, circostanza da cui si evince l'interesse dell'istante rispetto alla richiesta di subentro e la buona fede rispetto all'assicurazione che l'ufficio postale stesso se ne sarebbe fatto carico.

Nel caso in esame deve dunque farsi riferimento ai doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta subentro alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 *“informazione degli utenti”* stabilisce che *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi” e che a tal fine “gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad “informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse”*.

Dalla documentazione in atti non risulta che la società convenuta abbia fornito la prova di avere dato un'adeguata informativa all'utente. Infatti, stante la replica dell'utente, non possono dirsi provate le risposte inviate al medesimo in merito all'impossibilità di subentro della numerazione. Inoltre, anche se si assumesse come pervenuta la comunicazione asseritamente fornita dall'operatore, la stessa non contiene elementi chiari e circostanziati, ma si limita a informare dell'infattibilità tecnica, di fatto, impedendo all'utente di assumere le proprie determinazioni in merito.

Emerge, dunque, una condotta dell'operatore certamente censurabile sotto il profilo della violazione dei propri oneri informativi circa i motivi ostativi al subentro nella titolarità del numero, dal momento che in merito al mancato subentro, si ribadisce, sono state date informazioni che non chiarivano la motivazione, poi indicata compiutamente solo nella memoria difensiva del gestore, il quale comunica solo in tale circostanza che:

“Secondo le condizioni generali di contratto di PostePay il subentro è possibile soltanto qualora il nuovo intestatario della linea non sia già cliente e non abbia un'altra linea telefonica fissa e/o mobile con PostePay. L'Utente, a ben vedere, possiede una SIM PosteMobile dal 2017.”

Tale informativa, se tempestivamente resa, avrebbe potuto indurre l'utente a cedere la titolarità dell'utenza mobile in vista dell'ottenimento del subentro dell'utenza fissa.

Dunque è evidente che la violazione degli obblighi informativi e la mancata trasparenza abbiano determinato i disservizi lamentati dall'utente, che hanno avuto come conseguenza un'omissione nella definitiva gestione della richiesta di subentro, causando certamente all'utente un disagio indennizzabile.

Non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all'utente in merito alla gestione della richiesta di subentro, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi riferimento criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore PostePay, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata gestione dell'utente e che, pertanto, debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo che si ritiene di determinare in applicazione del sopracitato criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano, infatti, applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.

Ne consegue che PostePay è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 7, del predetto *Regolamento*, per un importo totale pari ad euro 300,00, nella misura massima, per complessivi 140 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 2 febbraio 2021, data in cui l'istante, a mezzo fax, ribadiva la richiesta di subentro, al 22 giugno 2021, data dell'udienza di conciliazione, occasione del primo confronto fra operatore e utente (si vedano delibere Agcom n. 181/19/CIR, n. 29/20/CIR).

#### Sulla risoluzione contrattuale dell'utenza n. 0583 9xxxx.

Parte istante ha lamentato la sospensione dell'utenza *de qua* laddove l'operatore sostanzialmente deduce la correttezza del proprio operato.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito specificati.

*In primis* si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”. Si rammenta, inoltre, che le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni

dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie, è emerso che l'operatore ha cessato l'utenza *de qua* in data 10 aprile 2021, dando esito negativo alla richiesta di subentro rispetto all'utenza stessa, avanzata dall'istante, moglie ed erede del precedente intestatario dell'utenza, deceduto in data 21 ottobre 2020.

Una prima richiesta di subentro era stata avanzata in data 25 novembre 2020, per poi essere reiterata tramite fax in data 2 febbraio 2021, anche dalla direttrice dell'ufficio postale dove l'utenza era stata attivata.

L'operatore, inoltre, non ha dato prova di aver inviato risposte scritte all'istante, e comunque, da quanto si ravvisa dal documento citato in atti, datato 5 febbraio 2021, la comunicazione risulta del tutto generica, in quanto vi si legge: *“in riferimento alla richiesta pervenuta il 05/02/2021 relativa alla linea telefonica 05839xxxx, desideriamo informarLa che non è possibile procedere con la variazione richiesta. La informiamo che, non potendo più ritenersi valido ed efficace il contratto sottoscritto dal [defunto marito dell'istante] con la Scrivente Società, si procederà trascorsi 60 giorni dalla presente comunicazione, con la risoluzione unilaterale del contratto senza addebito di alcun costo”*.

L'operatore ha ribadito che *“In data 10/04/2021, in assenza di ulteriori comunicazioni da parte dell'Utente, la numerazione in questione viene definitivamente cessata”*, circostanza contestata dall'istante che nega un *“comportamento inerte [in quanto] a seguito della richiesta di disattivazione della numerazione; parte ricorrente si è subito recata personalmente presso la filiale xxx (...) e la direttrice riferì che se ne sarebbe occupata e avrebbe risolto il problema”*.

Risulta quindi pacifico fra le parti che l'utente abbia richiesto la riattivazione del numero oggetto di contestazione, con la presentazione dell'istanza di conciliazione in data 19 aprile 2021 e la contestuale richiesta di emissione di un provvedimento temporaneo tramite l'istanza GU5/416188/2021. L'istante si è dunque ulteriormente attivata subito dopo che era avvenuta la cessazione per rientrare in possesso della numerazione *de qua*.

Ad ogni buon conto, l'operatore, in relazione alla richiesta di riattivazione, incontestabilmente inoltrata dall'utente, non ha allegato una risposta formale circa i motivi che causavano l'impossibilità del ripristino e anche a seguito della presentazione del già citato GU5 si è limitato a richiamare in quella sede *“l'impossibilità tecnica di procedere alla voltura richiesta”*.

Pertanto, l'operatore, in assenza di idonea documentazione attestante che vi fossero i presupposti per una cessazione, secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima cessazione amministrativa dell'utenza *de qua*, e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale prevede, “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 10 aprile 2021, data della cessazione dell'utenza, e il *dies ad quem* nel giorno 22 giugno 2021, data dell'udienza di conciliazione primo vero momento di confronto con l'operatore.

Pertanto, l'istante ha diritto alla somma di euro 547,50 (cinquecento quarantasette/50), computati secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* x 73 giorni a titolo d'indennizzo per la cessazione amministrativa dell'utenza n. 0583 9xxxx.

#### Sulla perdita della numerazione

Parte istante lamenta la perdita della numerazione, laddove l'operatore ha dedotto che “*non risulta possibile riattivare la numerazione né riconoscere qualsivoglia indennizzo per perdita della stessa, giacché l'Utente non era e non è la titolare di essa*”.

La domanda *sub ii)* non può essere accolta in quanto già valutata come mancato subentro, *Ad abundantiam*, giova evidenziare che tale indennizzo è più favorevole a parte istante, la quale aveva, in ogni caso, solo dichiarato la “*storicità*” della numerazione di cui era erede, ma non gli anni di precedente utilizzo. Si precisa, inoltre, che, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di PostePay SpA nei confronti di PostePay S.p.A. (PosteMobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società PostePay S.p.A. (PosteMobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari ad euro 300,00 a titolo d'indennizzo per il mancato subentro della numerazione relativa all'utenza fissa residenziale n. 0583 9xxxx.

3. La società PostePay S.p.A. (PosteMobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari ad euro 547,50 (cinquecento quarantasette/50), a titolo d'indennizzo per la cessazione dell'utenza fissa residenziale n. 0583 9xxxx.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)