

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 67 del 16 NOVEMBRE 2022

**OGGETTO:** Definizione della controversia [REDACTED] / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)  
(GU14/476039/2021)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/CONS;

**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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza [REDACTED] del 18/11/2021 acquisita con protocollo n. 0452285 del 18/11/2021;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

L'utente dichiara di essere titolare di Servizio di Telefonia mobile con tipo di contratto privato dal 2018, che al costo di € 19,00 al mese prevedeva 100 ore di traffico al mese. Nel mese di maggio la connessione dopo 2 minuti di navigazione si sospendeva. Verificando poi il suo traffico nella sua area personale ha visto che ci sono numerose connessioni anomale che dal mese di giugno hanno consumato tutti i minuti a sua disposizione nel giro di pochi giorni, tanto che [REDACTED] Defazio si è visto costretto ad interromperne l'utilizzo. Ha chiesto al servizio clienti una verifica in merito ma non ha ricevuto alcuna risposta. Ha quindi bloccato i pagamenti in attesa di verifica della situazione.

**Richieste:** Chiede che venga fatta una verifica sulle anomalie evidenziate e che venga ripristinato il suo contratto mantenendo la stessa offerta.

Si chiede inoltre il rimborso del credito utilizzato a causa di queste anomalie e indennizzo per mancata risposta al reclamo telefonico presentato dal sig. [REDACTED]

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 350.00.

- Disservizi segnalati: 1. 3711724716 Addebito per traffico non riconosciuto.

L'utente presenta delle controdeduzioni con memoria, depositata agli atti, di Federconsumatori che replica. In riscontro alla memoria presentata in data 12/01/2021 da PostePay SpA in nome e per conto del nostro Associato sig. [REDACTED] siamo ad evidenziare alcuni punti. "In primo luogo, in merito alla mancanza di segnalazioni da parte del [REDACTED] Defazio ci preme evidenziare che lo stesso ha inviato la prima segnalazione al servizio clienti di Postepay nel mese di giugno, perché anche se era dal mese di maggio che aveva iniziato a rilevare problemi di sospensione del servizio, inizialmente era convinto che in quel mese avesse, senza rendersene conto, raggiunto il limite massimo delle ore a disposizione. Col ripetersi della problematica nel mese di giugno è andato a verificare la lista dei movimenti presente nel suo profilo in Poste Mobili e solo allora si è accorto delle anomalie presenti verificando che erano indicate connessioni ripetute di durata eccezionale e accavallate l'una con l'altra. Precisamente come si può verificare dai tabulati allegati soprattutto nelle giornate del 16/05/2021, 09/06/2021, 10/06/2021, 10/07/2021, quando ha poi smesso di utilizzare i servizi in attesa della risoluzione della problematica. Il fatto che Poste avesse inviato SMS al raggiungimento della soglia non va a giustificare l'accaduto che ormai era irreversibile. L'assenza di reclami telefonici non è comprovata dall'assenza dei codici identificativi in quanto detti codici potrebbero non essere stati trascritti dall'associato che invece conferma di aver chiesto più volte chiarimenti in merito alla sospensione dei servizi. Basandosi poi sulla sua buona fede, ha accettato inizialmente le giustificazioni dei Vostri operatori in merito allo sfioramento della soglia massima di consumo, fino a rendersi effettivamente conto che la cosa non era possibile e solo dopo aver controllato nei tabulati gli orari e la durata delle connessioni attribuitegli. Negli stessi tabulati sono evidenti alcune chiamate effettuate in data 12/06 e 14/06 al Call center delle Poste, senza ricevere risposta. In merito al credito residuo si chiede una verifica ulteriore perché non essendo più utilizzata tale sim il credito presente nel mese di settembre dovrebbe essere rimasto totalmente inutilizzato. Ribadiamo quindi le richieste.

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

L'operatore dichiara quanto segue. FATTO Il Sig. ██████████ (nel seguito anche solo "utente") ha attivato in data 09/04/2015 la SIM numero ██████████ con piano PosteMobile UNICA NEW e opzione Internet 100 ore. L'opzione Internet 100 Ore prescelta dall'utente include 100 ore di navigazione conteggiate a scatti anticipati della durata di 15 minuti: pertanto, navigando ad esempio per 10 minuti sono comunque scalati 15 minuti. Superata la soglia di 100 ore la navigazione internet viene bloccata, con eventuale possibilità per l'utente – qualora interessato – di acquistare ulteriori pacchetti di traffico dati sino al successivo rinnovo mensile dell'opzione stessa. In prossimità del raggiungimento delle 100 ore, nonché all'esaurimento delle stesse, il cliente riceve appositi SMS informativi, come previsto dal quadro regolamentare vigente. L'utente non ha mai inviato alla scrivente segnalazioni o reclami scritti. Solo in data 12/06/2021 ha contattato il Servizio Clienti Postemobile per avere chiarimenti su un apparente problema di navigazione, ma il Servizio Clienti ha immediatamente verificato l'assenza di anomalie constatando che - in realtà – l'utente aveva terminato le 100 ore previste dall'opzione. In data 04/08/2021 l'utente ha formulato istanza di conciliazione, conclusa con mancato accordo. In data 18/11/2021 l'utente ha formulato istanza di definizione. Richieste dell'utente. "Richieste: Chiede che venga fatta una verifica sulle anomalie evidenziate e che venga ripristinato il suo contratto mantenendo la stessa offerta. Si chiede inoltre il rimborso del credito utilizzato a causa di queste anomalie ██████████ ██████████ zo per mancata risposta al reclamo telefonico presentato dal sig. Defazio. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 350.00". MOTIVI Sulla richiesta "che venga fatta una verifica sulle anomalie evidenziate e che venga ripristinato il suo contratto mantenendo la stessa offerta". Le richieste sono superate dai fatti e, comunque, infondate. Il Servizio Clienti Postemobile ha effettuato la verifica immediatamente all'atto dell'unica richiesta di chiarimenti dell'utente in data 12/06/2021, accertando che non vi era alcuna anomalia, bensì che semplicemente l'utente aveva terminato le 100 ore previste dall'opzione sottoscritta. Non sono state rilevate sessioni anomale su internet e l'utente aveva ricevuto regolarmente l'SMS di prossimità del raggiungimento della soglia delle 100 ore, nonché l'SMS di esaurimento delle 100 ore a disposizione. Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha mai rivolto a PostePay segnalazioni puntuali e circostanziate circa presunte anomalie del traffico generato dalla sua SIM, così omettendo di mettere la scrivente in condizione di verificare, se del caso, eventi e situazioni specifiche. In assenza di segnalazioni puntuali e circostanziate circa gli elementi essenziali della problematica asseritamente riscontrata dall'utente e tali da porre in condizione il gestore di effettuare le necessarie verifiche (e.g. luogo e data degli eventi, durata del malfunzionamento, ripetitività, ecc.), l'utente non può pretendere che l'operatore scrutini tutto indistintamente il traffico generato dalla sua utenza, giacché tale onere sarebbe sproporzionato e non ragionevolmente pretendibile (cfr. delibera AGCOM 118/12/CIR e delibera CORECOM Puglia n. 4/2019). Anche le richieste di ripristino del contratto e mantenimento dell'offerta sono superate. Il contratto dell'utente non è stato né disdetto né interrotto, e non va perciò ripristinato. Il rinnovo dell'opzione Internet 100 Ore, poi, come previsto dalle condizioni dell'offerta avviene automaticamente ogni mese nel giorno corrispondente a quello dell'attivazione, ovviamente a condizione che sulla SIM sia presente credito sufficiente al pagamento del relativo costo. Sulla richiesta di "rimborso del credito utilizzato a causa di queste anomalie". La richiesta è infondata e comunque irricevibile in quanto generica e indimostrata. Come detto sopra, l'utente non ha dato prova della sussistenza di anomalie nella fruizione del traffico dati né nell'applicazione della tariffa dallo stesso sottoscritta, né la scrivente ne ha rilevata alcuna. Non è stato neanche quantificato l'ammontare dell'ipotetico credito da rimborsare. Il che è coerente con la circostanza che l'opzione sottoscritta dall'utente è prepagata fino a esaurimento della soglia delle 100 ore e poi il traffico viene bloccato, come peraltro previsto dalla vigente regolamentazione in materia. Il che esclude che vi sia stato alcun addebito non desiderato o non noto. In assenza di segnalazioni puntuali e circostanziate, nonché di documentazione circa la problematica asseritamente riscontrata dall'utente, la domanda di indennizzo o rimborso non può essere accolta (delibera AGCOM ██████████ CIR e delibera CORECOM Puglia n. 4/2019). Sulla richiesta di "indennizzo per mancata risposta al reclamo telefonico presentato dal sig. Defazio". La richiesta è infondata. L'utente non ha mai rivolto a PostePay alcun reclamo, né scritto né telefonico. Lo dimostra di per sé la circostanza che dell'ipotetico reclamo non sono forniti gli estremi e, soprattutto, il prescritto codice identificativo. Occorre in proposito evidenziare che, "se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art.8 della delibera Agcom n.179/03/CSP e all'articolo 1, comma 1, lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP. Pertanto, in

assenza di elementi che possano consentire la tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, la domanda non può essere accolta” (delibera CORECOM Umbria n.

18/2021; conf. CORECOM Emilia Romagna n. 4/2021 e n. 10/2021). L'unica segnalazione pervenuta alla scrivente, si ripete, corrisponde al contatto telefonico avuto in data 12/06/2021, nel corso del quale era già stati forniti all'utente tutti i chiarimenti necessari e le motivazioni dell'impossibilità di continuare navigare, stante l'esaurimento del monte ore prepagato a disposizione. La scrivente, a valle delle ulteriori verifiche effettuate, ha confermato l'assenza di anomalie già anticipate all'utente nel corso del predetto contatto telefonico. L'utente tuttavia si è reso irreperibile, nonostante i vari tentativi di contatto da parte di PostePay su entrambe le numerazioni riferibili all'utente e in proprio possesso.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce delle risultanze istruttorie, per quanto in atti documentato, si ritiene che le richieste dell'istante non possano venire accolte. 1) Sul punto relativo alla richiesta di indennizzo per rimborso per anomalie del servizio e mancata risposta al reclamo, trattabili congiuntamente, si ricorda quanto evidenziato con delibera Agcom 121/12 /CIR che affrontando la questione dell'indennizzo al reclamo stabilisce che deve essere rigettata la richiesta dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta qualora non sia possibile rinvenire agli atti del procedimento alcun documento riconducibile alla fattispecie di cui all'articolo 1, comma 2, lettera d), allegato A della delibera Agcom n. 179/03/CSP, che definisce reclamo come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazione per segnalare un disservizio ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità, i costi della prestazione erogata".

Nel caso specifico non viene rinvenuto nel fascicolo documentale alcun reclamo scritto né tantomeno si rinviene alcuna traccia di segnalazione del disservizio patito.

Per quanto riguarda, in particolare, la richiesta di un eventuale rimborso per le anomalie del servizio si ricorda che è onere dell'utente allegare copia e prova del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficiente chiarezza in modo da poter dare riscontro (delibera AGCOM 91/12/CIR).

In assenza di segnalazioni puntuali e circostanziate, nonché di documentazione circa la problematica asseritamente riscontrata dall'utente, la domanda di indennizzo o rimborso non può essere accolta (delibera AGCOM 118/12/CIR e delibera CORECOM Puglia n. 4/2019). 2) Per quanto riguarda, inoltre, la richiesta di una ulteriore verifica relativa al traffico telefonico rimasto inutilizzato e alla richiesta di rinnovare il contratto di telefonia si fa presente che tali richieste esulano dalla competenza del Corecom.

Essendo, tale competenza, limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di rigettare l'istanza del sig. ██████████ nei confronti di 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 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.

Il Dirigente capo

F.to Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco