

**DELIBERA n°_3_
XXXX XXXX / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/121197/2019)
IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 22/01/2021;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 10/05/2019 acquisita con protocollo n. 0201992 del 10/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXX XXXX (di seguito Istante) in relazione al Servizio di Telefonia fissa, utenza XXXXXXXXX, di tipo privato, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue. In data 29 maggio 2018 sottoscriveva contratto PosteMobile Casa con migrazione del numero da TIM. Fin da subito ha subito notevoli disservizi che le hanno impedito di utilizzare il servizio, dopo aver reclamato in merito e pagato diverse fatture pur in assenza quasi totale del servizio, decide di recedere dal contratto richiedendo il rimborso di quanto pagato ma invano! Ha inoltrato anche istanza di conciliazione paritetica con Poste Mobile ma senza ottenere nulla! L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) rimborso somme pagate e non dovute; 2) indennizzo per malfunzionamento linea; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 4) indennizzi vari; 5) spese di procedura. L'istante ha, inoltre, presentato replica alle memorie avversarie.

2. La posizione dell'operatore

PostePay SpA (di seguito PostePay), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. L'istante ha sottoscritto un contratto per telefonia fissa erogato tramite rete radiomobile "PosteMobile Casa" con contestuale richiesta di portabilità del numero XXXXXXXXX. L'istante ha effettuato traffico non trascurabile fino al momento della disattivazione del numero per completamento portabilità verso altro gestore. Le fatture risultano tutte pagate. Il 4 marzo 2019 l'istante ha avviato una conciliazione paritetica lamentando "DISDETTA CONTRATTO POSTEMOBILE CASA XXXXXXXXX PER GRAVI PROBLEMATICHE TECNICHE CHIEDO IL RIMBORSO DELLE FATTURE PAGATE CHE ALLEGO E L'ANNULLAMENTO DI QUELLE A MIO NOME NON ANCORA PAGATE". La questione faceva riferimento solo ed esclusivamente a presunti problemi tecnici, le fatture risultano tutte pagate e non vi è insoluto da parte dell'istante. La conciliazione ha avuto esito negativo. L'utente ha poi avviato la presente definizione in cui chiede: RIMBORSO SOMME PAGATE E NON DOVUTE INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO LINEA, INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, INDENNIZZI VARI E SPESE DI PROCEDURA. L'istanza è in parte inammissibile e in parte infondata. E' inammissibile nella parte in cui sono svolte domande non già oggetto di tentativo di conciliazione in sede paritetica. L'unica richiesta realmente svolta nel tentativo di conciliazione è stata quella di rimborso delle fatture emesse e pagate dall'istante. Tale richiesta non è accoglibile in quanto nulla agli atti dimostra che l'istante abbia effettivamente sperimentato alcun malfunzionamento della linea, tanto meno di durata, dal primo all'ultimo giorno del rapporto contrattuale. Al contrario, la non trascurabile mole di traffico effettuata dimostra il contrario. La prima volta che l'istante ha informato per

iscritto la scrivente circa presunte problematiche tecniche è stato a febbraio 2019 dopo quasi un anno dall'attivazione e dopo avere già presentato richiesta di disdetta e tra l'altro nella lettera non si spiegava affatto di quale ipotetica tipologia di malfunzionamento si lamentava. Il che ha impedito alla scrivente di svolgere qualsiasi attività per l'evidente lacunosità della segnalazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Nel merito l'istante lamenta notevoli disservizi "fin da subito" che hanno impedito l'utilizzo del servizio. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono una puntuale valutazione nel merito. In particolare la descrizione dei fatti risulta essere generica ed inoltre non supportata da adeguata documentazione tanto da non permettere in questa sede di effettuare considerazioni e valutazioni in ordine al rimborso e agli indennizzi richiesti. La Delibera Agcom 3/11/CIR, in materia di malfunzionamento, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento di segnalazione verbale o reclamo scritto inoltrato all'operatore in relazione agli asseriti "notevoli disservizi" lamentati. Agli atti risulta esclusivamente una lettera di richiesta di rimborso priva di data e di relativo rapporto di verifica della trasmissione. Sul punto corre l'obbligo di evidenziare che la proposizione di un reclamo in merito ai disservizi lamentati avrebbe posto l'operatore nelle condizioni di potere provvedere alla risoluzione degli stessi e/o all'eventuale attivazione di ulteriori adempimenti contrattuali previsti. Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". Pertanto, in assenza di documentazione probatoria dei fatti posti a fondamento delle pretese, non rilevando inadempimenti da parte dell'operatore, tutte le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento. Infine, riguardo alle spese di procedura, alla luce dell'esito del presente procedimento si ritiene equa la compensazione delle spese tra le parti.

DELIBERA

di rigettare integralmente l'istanza della sig.ra XXXX XXXX nei confronti della PostePay SpA.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo, 22/01/2021

IL PRESIDENTE

