

**DELIBERA N. 184/2020**

**XXX / POSTEPAY X (POSTEMOBILE)  
(GU14/285425/2020)**

**Il Corecom Emilia- Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XX del 29/05/2020 acquisita con protocollo n. 0232356 del 29/05/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 15.05.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 29.05.2020. L'utente lamenta disservizi nell'accesso a internet. In particolare, spiega di avere stipulato in data 15.05.2019, un contratto con PostePay X (di seguito, Poste) avente ad oggetto l'attivazione di una SIM mobile, tipologia Trio Poste Mobile, al costo complessivo di euro 60,00, per 6 mesi. Sin da subito, riscontrava disservizi nell'accesso a internet che venivano prontamente segnalati al servizio clienti Poste, ma tutti senza esito positivo. Per tale motivo, in data 03.09.2019, recedeva dal contratto, migrando verso altro operatore. In data 25.09.2019, tramite l'Associazione Federconsumatori di Parma, inviava reclamo per il riferito disservizio. In base a tali premesse, la parte ha richiesto: a) il rimborso di euro 60,00; b) l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale.

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

La società Poste ha regolarmente prodotto memoria difensiva a supporto della propria posizione, dichiarando quanto di seguito. In data 15.05.2019, l'istante attivava una SIM PosteMobile con piano Creami next e richiesta di portabilità, completata in data 17.05.2019. Nella stessa data l'utente contattava il Servizio Clienti, per chiedere informazioni circa la configurazione manuale del terminale. Il Servizio Clienti supportava l'istante, confermando di avere eseguito la riferita configurazione (tabulato allegato). In data 31.08.2019, l'utente contattava il Servizio Clienti, segnalando difficoltà di navigazione. In data 04.09.2019, l'istante effettuava portabilità del numero verso altro gestore. In data 30.09.2019, perveniva PEC di reclamo, da parte di un legale, priva di delega. In data 05.11.2019, veniva riscontrato il reclamo, segnalando che, dalle verifiche effettuate, non risultavano anomalie imputabili alla società Poste.

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

Le richieste avanzata da parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta sub a) non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati. L'utente dichiara che sin dall'attivazione del contratto, informava il servizio

clienti Poste dei disservizi riscontrati durante l'accesso a internet, ma non ne fornisce alcuna prova. Infatti, seppur l'istante asserisca genericamente di avere comunicato immediatamente al gestore le problematiche contestate, dalla documentazione agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo tempestivo di disservizio. In atti, versato dall'utente, risulta solo un reclamo del 25.09.2019, inoltrato via pec, tramite l'Associazione Federconsumatori di Parma e, dunque, successivo al recesso contrattuale del 03.09.2019. D'altro canto, l'operatore dichiara che in data 17.05.2019, l'utente contattava il Servizio Clienti, per chiedere supporto alla configurazione manuale del terminale, procedura che si concludeva con esito positivo (tabulato allegato) e che solo in data 31.08.2019 (tre giorni prima del recesso), l'utente contattava il Servizio Clienti segnalando difficoltà di navigazione, circostanza non contestata dalla parte e che poco dopo, in data 03/09/2019, esercitava recesso contrattuale. Ulteriormente, agli atti allega due tabulati dai quali si evincono numerosi eventi di traffico della linea oggetto di controversia, circostanza anch'essa non contestata dall'utente. Ciò posto, non si può che ribadire un consolidato orientamento dell'Autorità, secondo il quale “non è possibile individuare alcuna responsabilità in capo all'operatore per malfunzionamento o interruzione dei servizi qualora l'utente non provi di avere inoltrato, in costanza di disservizio, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo o di una segnalazione, il gestore non può avere contezza del guasto e non può quindi, provvedere alla sua risoluzione” (cfr. Delibera Agcom 34/12/CIR, 38/12/CIR/, ecc.)

Pertanto, sebbene l'istante abbia fornito indicazioni circa la decorrenza e la durata del lamentato disservizio, non ha però allegato alcuna prova di averlo segnalato all'operatore, né prontamente e né tantomeno, nei termini contrattualmente previsti e dunque, attesa la genericità dell'istanza, questa Autorità non è nella condizione di potere accertare l'inadempimento dell'operatore o l'eventuale ritardo nell'intervento, aspetto dirimente ai fini del riconoscimento del rimborso richiesto. Si specifica, infatti, come sopra evidenziato, che gli unici due reclami dedotti agli atti risultano essere rispettivamente quello del 31.08.2019 (tre giorni prima del recesso) e quello via pec del 25.09.2019 (successivo al recesso contrattuale) e pertanto, irrilevanti ai fini della dedotta controversia. Tale circostanza appare dunque dirimente, posto che il gestore non è venuto a conoscenza del presupposto disservizio, se non nell'imminenza del recesso contrattuale e in un periodo successivo allo stesso. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere dalla segnalazione del disservizio, come previsto dalle condizioni contrattuali. Pertanto, non risultando assolto in capo all'utente l'onere probatorio su di lui incombente, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra esposti, la domanda deve essere rigettata. La domanda sub b), non merita accoglimento, atteso che esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'art. 20, comma 4 dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

- 1. Rigetta l'istanza di XXX, nei confronti della società PostePay X (Poste Mobile).**

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.

Bologna, 22.12.2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi