

**DELIBERA N. 126/2020**

**XXX / POSTEPAY X (POSTEMOBILE)  
(GU14/201348/2019)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 14/09/2020;

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 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;

VISTE le seguenti delibere:

- n. 203/18/CONS, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;
- n. 296/18/CONS, recante “Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all'entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb”;
- n. 339/18/CONS, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb”;
- n. 347/18/CONS, recante “Modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”;
- n. 353/19/CONS, recante “Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA l'istanza di XXX del 08/11/2019 acquisita con protocollo n. 0481014 del 08/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2020;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 08/11/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in pari data. L'istante lamenta mancata/tardiva risposta a reclami, applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite nei confronti della società PostePay X (PosteMobile), d'ora in poi PostePay.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- “In data 16/7/2019 ho inoltrato reclamo pec. Il giorno 30 di ogni mese scade l'abbonamento. Il 01/7/2019 effettuo ricarica di 10 euro. Il credito viene annullato senza motivo. Il 05/7/2019 ho effettuato ricarica di 20 euro ed è stato azzerato. Allego pec”.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Indennizzo per mancata risposta a PEC;
- b) Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 300,00.

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

L'operatore ha esposto quanto segue.

L'istante ha attivato in data 02/10/2017 la SIM numero 371XXXX617 con piano CreaMi 3000 e portabilità del numero 347XXXX052, completata in data 06/10/2017. Il piano CreaMi 3000 prevede 3000 crediti e 3 Gb con canone di 9 euro mensili.

Nelle date del 03/07/2019, 09/07/2019, 11/07/2019 e 13/07/2019 l'istante contattava il Servizio Clienti sia telefonicamente sia via chat per contestare addebiti di traffico. In tutti i casi gli operatori fornivano informazioni e chiarimenti sul dettaglio del traffico e sul funzionamento del piano tariffario.

Per l'operatore, la ricostruzione fornita dall'utente - aver effettuato una ricarica di 10 euro in data 01/07/2019 ed una ulteriore di 10 euro in data 05/07/2019, vedendosi però addebitare 28,51 euro per traffico dati extra bundle a causa del mancato rinnovo del piano in scadenza il 30 del mese, con piano che si è poi rinnovato a seguito di ulteriore ricarica effettuata in data 01/08/2019 – non è in discussione tra le Parti e consente di escludere qualsiasi responsabilità di PostePay per quanto accaduto. E' lo stesso istante a evidenziare che il suo piano si rinnova ogni 30 del mese, ma poi riconosce di aver ricaricato tardivamente in data 01/07/2019. Dopo questa ricarica, tuttavia, ha continuato a usare il servizio pagando il traffico a consumo, così erodendo il credito che per ciò, anche dopo la seconda ricarica, non era sufficiente a consentire il rinnovo. Solo con la terza ricarica

il credito ha raggiunto i 9 euro necessari per la riattivazione della tariffa bundle. Evidenzia la propria estraneità nell'accaduto, posto che l'istante ha continuato a usare il servizio senza tenere conto dell'usuale SMS di avviso del fine bundle e senza attendere il messaggio SMS di comunicazione del rinnovo dell'offerta. In ogni caso, nella fattispecie non è stato attivato alcun servizio non richiesto, ma solo garantita la continuità del servizio telefonico con tariffazione base come da condizioni generali di contratto. Per queste ragioni la richiesta è infondata. Ritiene infondata la richiesta di indennizzo per mancata risposta a pec poiché l'istante non ha mai rivolto un valido reclamo a PostePay. La PEC in data 17/07/2019 proveniente dal legale dell'istante è stata infatti inviata all'indirizzo [poste@pec.posteitaliane.it](mailto:poste@pec.posteitaliane.it), che non è un indirizzo PEC riconducibile a PostePay, il cui indirizzo è invece [postepay@pec.posteitaliane.it](mailto:postepay@pec.posteitaliane.it) ed è facilmente conoscibile attraverso i noti registri pubblici e attraverso il sito internet della scrivente. Non essendo mai pervenuto un reclamo non sussistono i presupposti per indennizzare una insussistente mancata risposta. PostePay si dichiara, pro bono pacis ed a scopo deflattivo del contenzioso, disponibile a conciliare la vertenza riconoscendo all'Utente credito su SIM per euro 28,51. Ove tale proposta non fosse accolta, PostePay chiede il rigetto della domanda dell'istante con rimborso delle spese per l'espletamento della procedura.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante sono respinte come nel seguito.

a) La richiesta dell'istante di cui al punto a) viene respinta. La PEC inviata da uno Studio Legale in nome e per conto dell'istante è rivolta a Poste X ed indirizzata al domicilio digitale di quest'ultima, corrispondente a [poste@pec.posteitaliane.it](mailto:poste@pec.posteitaliane.it) che, da indice iPA ([www.indicepa.it](http://www.indicepa.it)), fa capo a Poste Italiane X, codice fiscale 97103880585. Gestore del servizio controverso è invece PostePay X, codice fiscale 06874351007, società con Unico azionista sottoposta a Direzione e Coordinamento di Poste Italiane X. Se è pur valida la pec trasmessa all'indirizzo del gestore, ancorché ad una mail diversa da quella che il contratto prevede come destinataria dei reclami, purché entrata nella disponibilità del gestore (Corecom Umbria, delibera 91/17), nel caso di specie tale condizione è da escludersi, sul presupposto che la PEC è stata ricevuta da entità che, pur all'interno del gruppo societario, rimane giuridicamente autonoma, sia sul piano organizzativo che patrimoniale, rispetto al gestore del servizio di comunicazione.

b) La richiesta di cui al punto b) di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non può trovare accoglimento in quanto, stante la genericità della contestazione, non pare d'essere in presenza di servizi non richiesti ma, al più, di addebito di importi superiori a quelli previsti da contratto, fattispecie per la quale nessun indennizzo può essere riconosciuto, come da consolidata giurisprudenza Agcom e Corecom.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

### **DELIBERA**

**1.** Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società PostePay X per le motivazioni di cui in premessa.

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, 14/09/2020

F.to

**IL PRESIDENTE**

Stefano Cuppi