

**DELIBERA N. 89/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / POSTEPAY X (POSTEMOBILE)**

**(GU14/415923/2021)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 14/09/2021;

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 modificata, 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. 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

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

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

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

VISTA l'istanza di XXX del 19/04/2021 acquisita con protocollo n. 0184191 del 19/04/2021;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 16/04/2021, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 19/04/2021, lamentando nei confronti della Società PostePay X - PosteMobile (di seguito PosteMobile), quanto segue.

Sottoscriveva un contratto con PosteMobile per l'utenza fissa correlata con il suo numero storico.

Durante l'appuntamento per l'installazione, si appurava che la linea non sarebbe mai stata funzionante, tanto è che, nella scheda di intervento, il tecnico dichiarava il non raggiungimento della velocità minima.

Inviava reclamo a mezzo fax in data 11/01/2020 che non ha mai avuto riscontro.

Nonostante tutto, PosteMobile ha continuato a fatturare.

Ciò premesso, l'istante chiede:

- a) storno della posizione debitoria;
- b) indennizzo per malfunzionamento della linea;
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 400,00.

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

L'operatore, con memoria difensiva del 04/06/2021, dichiara quanto di seguito:

- in data 19/10/2019, l'utente sottoscriveva un contratto PosteMobile Casa Internet, richiedendo la portabilità della numerazione 051XXX569 (allegato);

- in data 06/11/2019, veniva completata l'installazione della linea (allegato) e si avviava il processo di portabilità, che si concludeva in data 18/11/2019 (allegato);

- in data 07/12/2019, l'utente contattava il Servizio Clienti per segnalare problemi sulla connessione dati e PostePay, in data 13/12/2019, faceva intervenire un tecnico presso la sua abitazione (allegato);

- il tecnico constatava che il livello di ricezione del segnale di rete, comunque presente, non consentiva una navigazione ottimale, mentre la telefonia vocale era esente da anomalie (allegato);

- in data 11/01/2020, l'istante inviava un fax nel quale richiedeva l'annullamento del contratto (allegato);

- per evitare la perdita involontaria della numerazione storica (conseguenza naturale di una richiesta di cessazione della linea), PostePay tentava più volte di contattare l'utente al fine di chiarire quale componente del servizio intendesse cessare, ma non riceveva risposta (allegato);

- in data 27/08/2020, la linea veniva sospesa per morosità, previo avviso all'utente (allegato);

- in data 12/10/2020, Adiconsum, nell'interesse dell'utente, inviava reclamo e richiesta di storno della posizione debitoria e di indennizzo per malfunzionamento della linea;

- in data 25/11/2020, PostePay rispondeva, proponendo a definizione della vertenza lo storno della posizione debitoria e la cessazione della linea, ma la proposta non è mai stata riscontrata (allegato).

Sulla richiesta di “storno della posizione debitoria”, precisa che la richiesta è infondata: l’utente ha infatti sottoscritto un servizio di linea telefonica voce e dati con Postepay e una sola volta, nel dicembre 2019, ha segnalato difficoltà con la linea dati, mentre la linea voce è sempre stata funzionante e disponibile.

Pertanto, gli importi fatturati, quanto meno per la componente relativa alla fonia vocale, costituiscono il corrispettivo dovuto per servizi effettivamente messi a disposizione ed erogati all’utente.

Aggiunge che, anche in merito al traffico dati, l’utente ha, nel corso dei mesi, effettuato eventi di traffico che, in quanto tali è corretto siano fatturati dall’operatore e dimostrano l’assenza di un malfunzionamento tale da rendere il servizio dati totalmente “inutilizzabile”, dato che un utilizzo – sebbene basso – vi è stato (allegato).

Precisa, in ottica conciliativa, di avere comunque già offerto di stornare integralmente l’insoluto - corrispondente al totale delle fatture emesse - e conferma ora tale disponibilità.

Sulla richiesta di “riconoscimento dell’indennizzo di 400€ per malfunzionamento linea e mancata risposta al reclamo”, evidenzia che le richieste sono parimenti infondate.

Ribadisce che l’utente ha sottoscritto un servizio di linea telefonica voce e dati con PostePay e che solo una volta, nel dicembre 2019, ha segnalato difficoltà con la linea dati (la linea voce è sempre stata funzionante e disponibile), a seguito della quale, PostePay ha subito effettuato le verifiche del caso, disponendo l’intervento di un tecnico, durante il quale è stato verificato che la linea era presente, ma non consentiva la regolare fruizione del servizio.

Precisa che, per tale ragione, in data 11/01/2020 l’utente ha espressamente richiesto l’annullamento del contratto (allegato), data a partire dalla quale è stato, dunque, pacifico come l’utente non fosse più interessato al servizio dati.

Evidenzia che l’annullamento del contratto avrebbe però comportato – come conseguenza necessaria – la disattivazione anche della linea voce con perdita del numero storico dell’utente, conseguenza ritenuta impattante per l’utente, ragion per cui, al fine di chiarire al medesimo le conseguenze di una richiesta originata e relativa solo al servizio dati, pur disponibile a procedere con tale cessazione del contratto qualora questa fosse la reale esigenza dell’utente, tentava più volte un contatto chiarificatore, senza esito.

Quanto alla richiesta di indennizzo per disservizio, sottolinea che la copertura del servizio di rete mobile - su cui si basa il servizio PosteMobile Casa Internet, come dettagliato nelle Condizioni Generali del servizio, accettate e sottoscritte in sede di attivazione del servizio stesso - può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici e che l’operatore è tenuto a garantire la disponibilità del servizio entro i limiti della copertura

esistente, ma non può garantire una copertura “universale”, vale a dire in qualsiasi luogo e in qualsiasi momento, il che esclude il riconoscimento di indennizzi.

Precisa che, nel caso di specie, non possono essere riconosciuti indennizzi anche perché disservizi come quello in esame sono indennizzabili solo dalla data del reclamo (art. 13, comma 1, della Delibera 347/18/CONS), che nella fattispecie non è mai stato presentato, il fax dell’utente non essendo infatti un reclamo, ma una disdetta contrattuale, a cui Postepay non ha dato seguito per evitare la perdita involontaria della numerazione storica dell’utente, visto che la richiesta era apparentemente rivolta alla sola componente dati del servizio.

Al fine di comprendere le intenzioni dell’utente, assicura di averlo contattato più volte, senza mai ricevere risposta.

Ritiene, anche laddove si volesse considerare indennizzabile il disservizio segnalato dall’utente a dicembre 2019, la domanda sproporzionata, in quanto i giorni interessati dal malfunzionamento, dalla segnalazione del 07/12/2019 all’intervento del tecnico del 13/12/2019, sono stati 13 e anche considerando la disdetta dell’utente, in data 11/01/2020, che ha confermato disinteresse per il servizio, i giorni da considerare sarebbero al più 35.

Conclude che, applicando a tali intervalli gli importi previsti dalla delibera 347/18/CONS per irregolarità nel servizio, la somma eventualmente da riconoscere sarebbe compresa tra 39 e 105 euro, e non certo quella richiesta dall’utente.

Ritiene non possa essere riconosciuto indennizzo neanche in riferimento alla comunicazione dell’Adiconsum, sia perché è stata inviata a un indirizzo non facente capo a Postepay, sia perché è stata inviata quasi un anno dopo il verificarsi del presunto disservizio e senza che per un anno intero fosse mai stato segnalato alcunché (a norma dell’art. 14.4 della delibera 347/18/CONS non sono indennizzabili disservizi reclamati dopo tre mesi dall’evento).

Chiarisce che tale lettera ha comunque ricevuto riscontro nei 45 giorni previsti dalla Carta Servizi Postemobile e non vi sarebbe, per ciò, neanche titolo per indennizzo da ritardo.

Sulle spese di procedura, afferma che non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per riconoscerne il rimborso, posto che l’operato di PostePay è stato corretto e che tali spese non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessità e la fondatezza, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (delibera AGCOM n. 288/20/CIR).

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

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

La richiesta di cui al punto 1) è accoglibile.

Agli atti risulta, infatti:

- "Scheda intervento installazione" recante data 12/12/2019, regolarmente sottoscritta dall'istante e dal tecnico incaricato, nella quale è testualmente riportato: "Nonostante il modem segnali la presenza della rete la velocità di navigazione non arriva a 1 Mbps. Prodotto inutilizzabile";

- disdetta contrattuale inoltrata dall'istante a mezzo fax (presente rapporto di avvenuto invio) in data 11/01/2020, in ragione di tale accertato disservizio;

- mancata produzione, da parte dell'operatore (a differenza di quanto dallo stesso affermato in memoria), di qualsivoglia documentazione (tabulati e quant'altro) idonea a comprovare l'effettuazione di traffico (voce e dati) da parte dell'istante, tale da giustificare l'emissione di fatture (successivamente all'inoltro della disdetta contrattuale di cui sopra);

- fattura n. 205XXXX943 emessa in data 12/08/2020 (successiva, quindi, all'inoltro della disdetta); non ne risultano prodotte altre.

Alla luce di tale documentazione, da cui non può certo evincersi la correttezza/debenza delle fatture emesse, deve dunque accogliersi la richiesta avanzata di storno integrale dell'intera posizione debitoria.

La richiesta di cui al punto 2) è accoglibile, stante la documentazione prodotta agli atti, sopra illustrata ("Scheda intervento installazione" comprovante il lamentato disservizio sulla linea internet, disdetta contrattuale inoltrata in ragione di tale accertato disservizio, mancata allegazione di qualsivoglia prova di effettuazione di traffico da parte dell'istante).

L'arco temporale indennizzabile decorre, in particolare, dal giorno 12/12/2019 (data di stesura della "Scheda intervento installazione", a mezzo della quale il disservizio viene ufficialmente accertato) fino al giorno 11/01/2020 (data di inoltro della disdetta contrattuale da parte dell'istante, e, dunque, della volontà di recedere dal contratto in essere).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 31), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 186,00 (centottantasei/00), a norma dell'art. 6 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x 31 gg di disservizio).

La richiesta di cui al punto 3) non è accoglibile.

Agli atti risultano, infatti:

- comunicazione in data 11/01/2020, inoltrata dall'istante a mezzo fax, da intendersi, tuttavia, quale disdetta contrattuale e non già quale reclamo;

- segnalazione in merito a disservizio su linea internet, inoltrata in data 12/10/2020 tramite Adiconsum Bologna, cui, peraltro, risulta essere stato fornito riscontro (allegato) da parte dell'operatore in data 25/11/2020 e, dunque, entro i termini previsti (45 giorni dal reclamo, ex art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS);

- segnalazione/diffida in data 19/05/2021, tramite Adiconsum Bologna, in merito a fatturazione successiva a disdetta, la quale, tuttavia, non può qui essere considerata ai fini dell'indennizzo richiesto, essendo stata inoltrata successivamente all'udienza di conciliazione, svoltasi in data 16/04/2021, nel corso della quale l'istante ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso e, dunque, di acquisire le informazioni richieste.

Alla luce di quanto riportato, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di PostePay X - PosteMobile per le motivazioni di cui in premessa.

2. PostePay X - PosteMobile è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 186,00 (centottantasei/00), a norma dell'art. 6 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. PostePay X - PosteMobile è tenuto allo storno integrale dell'intera posizione debitoria in capo all'istante.

4. PostePay X - PosteMobile è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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, 14/09/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi