

DELIBERA N. 21 - 2023

**XXX/ POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/366894/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/04/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 15/12/2020 acquisita con protocollo n. 0531603 del 15/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica business n. XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: cliente POSTEPAY, per la fornitura di telefonia mobile (XXX), numerazione utilizzata per lo svolgimento dell'attività professionale di avvocato riscontrava nella giornata del 28/09/2020, intorno alle h. 10.30, la completa interruzione del servizio voce e dati, rendendo impossibile ogni comunicazione in entrata e in uscita. Ogni tentativo di mettersi in contatto telefonicamente con il Vs. Servizio Clienti risultava impossibile. La problematica si risolveva solo intorno alle h. 07.30 del 29/09/2020. In data 29/09/2020 formalizzava per il tramite dell'avv. XXX atto di diffida e messa in mora; tuttavia la società POSTEPAY S.p.A. si dichiarava disponibile a corrispondere il solo indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: 1) la liquidazione di un indennizzo di euro 500,00 per l'interruzione del servizio e per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore POSTEPAY, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «La sig.ra XXX (nel seguito anche solo "Utente") in data 10/06/2008 ha acquistato una SIM Postemobile con numero XXX e piano tariffario Creami neXt 6 (doc. n.1). In data 29/09/2020 PostePay ha ricevuto una comunicazione via PEC dall'avv. XXX, priva di delega, ove, allegando di agire per conto dell'Utente, lamentava un malfunzionamento della linea nel giorno 28/09/2020, risolto, come specificato nella stessa missiva, intorno alle 7.30 del 29.09/2020 (doc. n. 2). PostePay ha sollecitato l'invio della delega, ricevuta in data 22/10/2020 ed ha, quindi, fornito un riscontro scritto in pari data, comunicando di aver erogato l'indennizzo previsto dalla propria Carta dei Servizi (doc. n. 3) per un importo di Euro 2,00 (doc. n. 4), oltre ad un bonus di traffico dati di 100 giga a titolo di caring, da utilizzare in 30 giorni, come di seguito meglio specificato. In data 29/09/2020 l'utente ha formulato istanza di conciliazione al Corecom Piemonte, conclusa con mancato accordo. In data 15/12/2020 l'Utente ha formulato istanza di definizione. Nel reclamo inoltrato dall'avv. XXX, ed a cui il formulario si riporta, si formula "richiesta di risarcimento e/o indennizzo dei danni cagionati all'assistita in ragione di quanto sopra sinteticamente esposto, la cui esatta quantificazione sarà effettuata non appena possibile (totale interruzione della linea voce e dati dalle h. 10.30 del 28/09/2020 alle h. 7:30 del 29/09/2020)". La "richiesta di risarcimento" è inammissibile. Come noto, in sede amministrativa non può essere disposto un risarcimento del danno (cfr. delibera AGCOM

272/20/CIR). La richiesta di indennizzo è superata dai fatti. L'indennizzo dovuto per il malfunzionamento lamentato è stato riconosciuto automaticamente da PostePay e calcolato nella misura di Euro 2 secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi (doc. n. 3). È stato materialmente erogato in data 22/10/2020 con accredito sulla SIM. È stato anche dato riscontro scritto al reclamo (doc. n. 4). Si sottolinea che il disservizio ha interessato solo la giornata del 28/09/2020, come specificato dallo stesso Utente, per nemmeno 24 ore consecutive e detto importo nemmeno sarebbe stato dovuto, considerato che l'art. 10.3 della Carta dei Servizi dispone che: "l'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi". Né è possibile applicare al caso di specie l'indennizzo previsto dalla delibera AGCOM 347/18/CONS, laddove ai sensi dell'art. 2, comma 3, di detta delibera "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". Nella vertenza in esame l'indennizzo è stato regolarmente corrisposto entro i 45 giorni dal reclamo, ossia in data 22/10/2020. Non sussistono i presupposti, dunque, per riconoscere alcun ulteriore indennizzo. A ciò si aggiunge che PostePay ha ulteriormente riconosciuto alla sig.ra XXX - a titolo di caring ed in ottica di massima attenzione verso la propria clientela - un bonus di 100 Giga di traffico dati in data 06/10/2020, come da sms inviato all'Utente in pari data». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

La ricorrente ha poi replicato nei termini che seguono: "[...omissis...] NEL MERITO 1. Sulla ricostruzione della vicenda I fatti oggetto del presente contenzioso, così come ampiamente esposti nel reclamo del 29/09/2020 e successiva istanza di definizione Co.re.com. del 15/12/2020, a cui si rinvia per intero, sono stati integralmente confermati dalla controparte all'interno della propria memoria difensiva. La linea mobile avente n. 377/1419646 intestata alla parte istante ed utilizzata per lo svolgimento dell'attività professionale di avvocato, a partire dalla mattina del 28/09/2020 e sino alla mattina del giorno successivo è risultata del tutto non funzionante (servizio voce e dati), rendendo impossibile ogni comunicazione in entrata ed uscita. Ogni tentativo di contattare il Servizio Clienti di controparte risultava in egual modo impossibile, circostanza peraltro non contestata da controparte. Il disservizio in oggetto ha cagionato un grave danno alla parte istante, rendendole estremamente difficoltoso lo svolgimento dell'attività professionale: per un'intera giornata l'Avv. XXX non ha potuto ricevere né effettuare chiamate, né utilizzare la connessione dati. Eventuali chiamanti la linea in oggetto non avevano inoltre alcun modo di accorgersi del guasto in essere, in quanto la chiamata veniva automaticamente conclusa senza che il chiamante sentisse alcun tono "di libero" o "di occupato", con tutte le gravi conseguenze facilmente immaginabili (un giorno intero di chiamate mai riscontrate ed irrimediabilmente perse!). Anche tale circostanza non è stata contestata dalla controparte. La controparte ha riconosciuto all'interno della propria memoria difensiva la propria responsabilità per il disservizio occorso, senza addurre alcuna giustificazione. Pacifico, quindi, il suo inadempimento contrattuale. Per ovvi e comprensibili motivi l'indennizzo riconosciuto alla parte istante, ammontante a soli 2,00

€, peraltro riconosciuti e corrisposti solo a seguito della presentazione del reclamo PEC a firma dello scrivente legale, non può in alcun modo ristorare il grave danno subito dalla parte istante, in riferimento al quale la medesima si riserva di agire giudizialmente per ottenerne l'integrale risarcimento. Per concludere, con specifico riguardo alle spese di procedura, ad avviso di controparte non dovute, ci si limita a rinviare alle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS (III 5.4. "spese di procedura) ed alla tabella allegata, le quali non solo affermano che "(...) le spese possano essere liquidate a prescindere dalla domanda di parte e che la liquidazione (...) debba essere decisa dall'Amministrazione secondo criteri non solo di giustificazione e necessarietà delle voci di spesa, ma anche di equità e proporzionalità (...). Al fine di armonizzare gli importi liquidati in via forfettaria può farsi riferimento alla tabella allegata". Tutto ciò premesso ed esposto, per i motivi sopra indicati, le richieste esposte nell'istanza di definizione del 15/12/2020 devono intendersi sinteticamente integrate e precisate come segue: 1. formale richiesta di indennizzo per la completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore – art. 6 comma I e 13 comma III dell'Allegato A alla Delibera Ag.com. n. 347/2018/CONS (€ 12,00 per ogni giorno di malfunzionamento), con riserva di agire giudizialmente per il risarcimento del maggior danno subito, stimato prudenzialmente in €. 500,00. Con il favore delle spese e dei compensi di lite ex art. 20, comma VI della Delibera AGCOM n. 203/2018/CONS. [...omissis...]

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

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

Nel merito.

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento "operoso" assunto sua sponte dalla società POSTEPAY S.p.A., che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi in fase pre - conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, per cui "gli indennizzi stabiliti nel presente Regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal

reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3".

Nel caso di specie, va rilevato che a fronte della segnalazione di disservizio inviata a mezzo PEC dall'istante in data 29/09/2020, con nota di riscontro inviata a mezzo raccomandata del 22/10/2020 la società POSTEPAY S.p.A. ha riconosciuto il disagio subito dall'istante a causa dell'occorso disservizio, rappresentando quanto segue "Gentile Avv. XXX con riferimento alla segnalazione in oggetto e relativa all'utenza XXX intestata alla Sua assistita Sig.ra XXX, rammaricandoci che il servizio offerto possa aver causato disagio ed insoddisfazione, come da chiamata intercorsa in data 22/10/2020, desideriamo comunicarLe che abbiamo provveduto ad erogare una ricarica di 2,00 euro a titolo di indennizzo come previsto dall'art. 10.3 della carta servizi Postemobile sul numero XXX".

Il riconoscimento dell'indennizzo automatico è stato regolarmente corrisposto entro i 45 giorni dal disservizio, ossia in data 22/10/2020, come ribadito in memoria dall'operatore, in conformità alle disposizioni di cui all'articolo 3, del Regolamento sugli indennizzi.

Da ultimo, si deve sottolineare che la società POSTEPAY S.p.A., in aggiunta all'accredito di euro 2,00 sotto forma di bonus di traffico ha riconosciuto a titolo di caring ed in ottica di massima attenzione verso la propria clientela, un bonus di 100 Giga di traffico dati.

Tale bonus, avente una durata di 30 giorni, è stato erogato alla Sig.ra XXX in data 6/10/2020 come da sms inviato all'Utente in pari data.

Pertanto, atteso che la società POSTEPAY S.p.A. ha fornito contezza della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, documentando, all'uopo, i provvedimenti adottati e le misure soddisfatti atte a rimuovere il disservizio in contestazione a ristoro del disagio subito dalla parte istante, la richiesta formulata dall'istante di liquidazione degli importi maggiori degli indennizzi stabiliti dal citato Regolamento è ultronea e, in quanto tale, non merita accoglimento in questa sede.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti di POSTEPAY S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Torino, 27 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli