

DELIBERA N. 2

***** / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/431884/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 01/02/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di ***** del 09/06/2021 acquisita con protocollo n. 0258466 del 09/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 31/05/2021, conclusasi con mancato accordo, l'istante ***** avviava il summenzionato procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società PostePay S.p.a.

L'istante non depositava memorie ma produceva documenti e repliche.

Rappresenta di aver stipulato il 09/11/ 2019 con PostePay S.p.a. un contratto avente ad oggetto una linea voce e dati, attivata ad inizio dicembre, che mostrava criticità da subito. La linea internet, scrive l'istante, "era quasi sempre down, cadeva nel bel mezzo di certi lavori" ... "capitava che mancasse per giorni, spariva e ritornava all'improvviso e senza preavviso". Il servizio di telefonia era spesso oggetto di interferenze con altre utenze e dunque inutilizzabile. Fin da subito sono stati richiesti interventi tecnici, che tuttavia avvenivano con grande ritardo. Il periodo del lockdown rallentava ulteriormente e rendeva insostenibile la situazione.

Dal 2019 venivano sostituite 2/3 sim del Modem, e 4 modem, venivano effettuate decine di segnalazioni sia telefoniche al 160 che tramite mail (dagli indirizzi di posta ordinaria e posta certificata dell'istante all'indirizzo postemobilecasa@postemobile.it).

I reclami scritti e telefonici non producevano risposte e l'istante, esasperato, sospendeva i pagamenti delle fatture da dicembre 2020.

Dal 14/01/2021 venivano sospesi i servizi internet/voce per motivi amministrativi.

Chiede pertanto:

1. Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, articolo 5: gg 86 x € 7,50 x 2 (voce + internet) = € 1.290,00
2. Indennizzo per malfunzionamento del servizio, ex articolo 6 comma 2: gg 410 x € 3,00 x 2 (voce + internet) = € 2.460,00
3. Indennizzo nell'ipotesi di perdita della numerazione, ex articolo 10: € 100,00.
4. Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, ex articolo 12: gg 120 x € 2,50 = € 300,00
5. Annullamento delle due/tre fatture inevase, Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 4.150,00

2. La posizione dell'operatore

La società Postepay depositava memorie e documenti nei termini il 15 ottobre 2021. Nella memoria l'operatore fa presente che l'istante contattava il Servizio Clienti per la prima volta in data 27/07/2020 lamentando problemi relativi alla velocità della connessione Internet (doc. n. 4).

PostePay provvedeva a predisporre idonea assistenza tecnica e all'esito del sopralluogo disponeva la sostituzione del modem in uso (doc. n. 5) che veniva consegnato il 24/08/2020 (doc. n. 6).

In data 17/09/2020 l'istante ricontattava il Servizio Clienti per rappresentare nuove difficoltà nella connessione dati e l'operatore disponeva un ulteriore intervento tecnico, il cui esito evidenziava la necessità di sostituire nuovamente il modem (doc. 7), consegnato effettivamente in data 20/10/2020 (doc. n. 8).

Nella memoria Postepay prosegue facendo presente che in data 08/12/2020 l'istante presentava formale reclamo chiedendo la corresponsione di un indennizzo per i disservizi subiti (doc. n. 9).

PostePay riscontrava il reclamo in data 21/12/2020 rappresentando allo scrivente la necessità di circoscrivere temporalmente il malfunzionamento per il quale era stata avanzata la domanda indennitaria (doc. n. 10).

In data 14/01/2021 l'utenza intestata all'istante veniva sospesa per morosità, limitatamente al traffico in uscita e previo avviso (doc. n. 11), a causa del mancato pagamento da parte dell'istante di ben tre fatture relative ad un periodo complessivo di sei mesi di fruizione del servizio (fattura n° 2050372931 del 12/04/2020; fattura n° N°2050571439 emessa il 12/06/2020; fattura n° 2050863895 emessa il 12/08/2020); in data 04/03/2021 la sospensione diveniva totale per il perdurare della morosità (doc. n. 12 e 13).

In data 10/04/2021 l'istante formulava istanza di conciliazione, conclusasi con mancato accordo. PostePay conclude il riassunto cronologico indicando che in data 31/05/2021 provvedeva a riattivare la linea già sospesa, nonostante l'istante rimanesse debitore di € 171,90 (doc. 14).

Postepay contesta in toto le richieste dell'istante chiedendo il rigetto delle domande.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti partecipavano all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 26/10/2021 che si concludeva con un mancato accordo.

La prima doglianza è relativa alla richiesta di indennizzo per sospensione o cessazione del servizio per motivi amministrativi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso.

La richiesta è fondata.

L'operatore, pur citandolo, non deposita copia del preavviso di sospensione, né prova di comunicazione dello stesso.

Ma oltre all'assenza/mancata prova del preavviso, appare di tutta evidenza che la sospensione del servizio di telefonia subita dall'istante sia avvenuta senza alcuna giustificazione.

Nelle memorie del gestore si legge, infatti, che “in data 14/01/2021 l'utenza intestata all'istante veniva sospesa per morosità, limitatamente al traffico in uscita e previo avviso, a causa del mancato pagamento da parte dell'istante di ben tre fatture relative ad un periodo complessivo di sei mesi di fruizione del servizio (fattura n° 2050372931 del 12/04/2020; fattura n° N°2050571439 emessa il 12/06/2020; fattura n° 2050863895 emessa il 12/08/2020”.

Ebbene, la predetta circostanza è negata dagli allegati 12, 17, 18, 19 prodotti dallo stesso gestore.

È presente (All. 19) copia integrale della fattura n° 2050863895 emessa il 12/08/2020, l'ultima delle tre fatture inevase dall'istante secondo la ricostruzione del gestore. Nella prima pagina di detta fattura in basso sulla sinistra alla voce "esito dei precedenti pagamenti" si dovrebbe leggere che i pagamenti delle due fatture precedenti "non risultano pervenuti". Ed invece è menzionato il debito di € 0.01 relativo ad una fattura di gennaio. Lo stesso accade per l'allegato 17, fattura n° 2051090630 emessa il 12/10/2020 ovvero esattamente dopo le tre fatture che il gestore indica come "non saldate". Anche in questo caso nella fattura non c'è menzione di mancati pagamenti relativi al semestre precedente.

L'allegato 18 invece reca copia della fattura n° 2051342511 emessa il 12/12/2020: in questo caso si legge chiaramente che "la fattura n° 2051090630 di € 57,30 (relativa al bimestre precedente) non è stata saldata".

La circostanza che tutte le tre fatture indicate come "non saldate" nelle memorie del gestore siano invece state regolarmente evase dall'istante è confermata nell'allegato 12 dove accanto al numero delle tre fatture si evince che la somma che il gestore deve ancora incassare è pari a "€ 0,00" ("zero").

Riassumendo, al 14/01/2021, data della sospensione del servizio, era presente una (e non tre come afferma l'operatore) fattura inevasa, era aperto un reclamo ed era in corso di emissione una nota di credito per i disservizi patiti dall'utente a causa delle sostituzioni del modem (All. 15). Per di più senza che agli atti vi sia prova dell'invio di un preavviso di sospensione.

Tutte ciò induce a ritenere che la sospensione sia stata decisa dall'operatore sia in carenza di presupposti (comma 2, dell'allegato A alla delibera 353/19/CONS), sia in assenza del congruo preavviso (sempre ex art. 5, comma 1).

La riattivazione del servizio avviene per volontà dello stesso gestore il 31/05/2021, ovvero 137 giorni dopo la sospensione sia del servizio voce sia del servizio dati.

Pertanto in applicazione dell'art. 5, All. A, delibera 347/18/CONS si liquidano in favore dell'istante € 2.055,00 (€ 7.5 per ogni giorno di sospensione * 2 servizi* 137 giorni) previo annullamento/ricalcolo della totalità delle fatture riferibili al periodo di sospensione.

Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio.

Lo stesso operatore, nelle memorie ammette che "la segnalazione del 27/07/2020 è stata risolta il 25/08/2020 con la sostituzione del modem" ragion per cui la durata del problema è pari a 29 giorni.

La successiva segnalazione del 17/09/2020 è stata risolta il 20/10/2020 con sostituzione del modem: in questo caso la durata del malfunzionamento sarebbe di 33 giorni. Pertanto, a tutto voler concedere, relativamente al servizio di connessione dati, l'irregolare funzionamento avrebbe una durata complessiva di 62 giorni".

PostePay nelle memorie nulla dice sui mancati funzionamenti della linea nel periodo precedente al 27/07/2020, tuttavia allega (All. 3) prova di un intervento tecnico datato 16/01/2020.

La prova di un problema già nel mese di gennaio è fornita anche dall'allegato 4 che evidenzia due richieste di natura tecnica aventi data precedente al 27/07/2020: anche se una slide cancella parzialmente la data delle richieste, si legge chiaramente nell'allegato "1/2020", ovvero "gennaio 2020". Con ogni probabilità trattasi dell'intervento avvenuto il 16/01/2020 di cui all'allegato 3.

In atti vi è dunque prova di un intervento tecnico del 16/01/2020 e lo stesso operatore non contesta quanto asserisce l'istante in merito al presentarsi di problematiche a far data dalla stessa attivazione della linea, ovvero l'8/12/2019.

In base a queste considerazioni si può affermare l'esistenza di un periodo di malfunzionamento dall'8/12/2019 (data di attivazione come da memorie PostePay) al 16/01/2020, per complessivi 39 giorni.

L'istante non allega documenti che possano far supporre la presenza di malfunzionamenti tra il 16/01/2020 e il 27/07/2020 né tra il 20/10/2020 e la sospensione per motivi amministrativi compiuta dall'operatore il 14/01/2021.

Per quanto dedotto, il malfunzionamento si è presentato in tre periodi, rispettivamente di 39, 29 e 33 giorni, per complessive 101 giornate, mentre rimane indimostrato in altri periodi tra l'attivazione e la sospensione del servizio.

Ex articolo 6 comma 2 si ritiene dunque di liquidare l'indennizzo di € 606,00, pari ad € 3,00 sia per il servizio voce, sia per il servizio dati, per ognuno dei 101 giorni di malfunzionamento.

La richiesta di indennizzo per l'eventuale perdita della numerazione deve essere rigettata in quanto l'istante non ha provato la perdita della stessa.

Si ritiene di accordare l'indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo.

L'istante ha presentato reclamo in data 08/12/2020 inoltrato con pec, di cui non allega la ricevuta di avvenuta consegna, ma comunque riconosciuto dalla controparte che ne conferma la ricezione in data 10/12/2020 (allegato 10).

L'operatore nelle memorie asserisce di aver risposto al reclamo via "EMAIL" il 21/12/2020 ma non allega prova di invio della comunicazione (nell'allegato 9 si riporta la schermata con il testo della mail inoltrata).

In assenza di certezza sulla ricezione del riscontro al reclamo entro 45 giorni (come stabilito dalla carta dei servizi dell'operatore di telefonia) si deve dar seguito a quanto stabilito dall'art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00. Omissis".

L'indennizzo, constatato che ad oggi l'operatore non fornito una risposta alle richieste dell'utente, si liquida in € 300,00.

5. Sulla richiesta di annullamento delle fatture, vedasi la motivazione sul primo motivo di doglianza.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza proposta dall'istante nei confronti di PostePay Spa per le motivazioni di cui in premessa PostePay Spa è tenuta a

a) corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico, l'indennizzo di € 2.055,00 (duemilacinquantacinque,00) per sospensione o cessazione del servizio, oltre a interessi legali a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza;

b) corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico, l'indennizzo di € 606,00 (seicentosei,00) per malfunzionamento del servizio, oltre a interessi legali a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza;

c) corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico, la somma di € 300,00 (trecento,00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

) a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante attraverso l'annullamento delle fatture aventi periodo di fatturazione compreso tra il 14/01/2021 al 31/5/2021 e il ricalcolo delle fatture che riguardano il periodo di fatturazione parzialmente ricadente in quell'intervallo.

2. PostePay Spa è tenuta, inoltre, comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

4. 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.

Cagliari, 1 febbraio 2022

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente

dr. Graziano Cesaraccio