

DELIBERA N. 121/20

**XXXX XXXX / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/86632/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia dell' 11/11/2020;

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. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 20/02/2019 acquisita con protocollo n. 0073199 del 20/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 20 febbraio 2019 nei confronti dell'operatore PostePay SpA (PosteMobile) (da qui in avanti Poste Mobile), il sig. XXXXXXX XXXXX ha lamentato una errata fatturazione dei consumi effettuati dalla Sim Poste Mobile di cui è intestatario, contestando, in particolare, il progressivo aumento, a partire dal 01/12/2017, dei consumi fatturati (quasi decuplicati se confrontati con quelli fatturati nei mesi precedenti) rispetto ai consumi effettivi (rimasti invece costanti nel tempo). Il sig. XXXXX segnala altresì la cessazione amministrativa dell'utenza dal 7 dicembre 2017. Sulla base di quanto lamentato, il sig. XXXXX formula le seguenti richieste: indennizzo di € 7,50 al giorno a partire da dicembre 2017.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore ha evidenziato quanto segue: "Il Sig. XXXXX XXXXX ha attivato tramite canale Web in data 20/12/2016 la SIM numero XXXXXX con piano tariffario "6xtutti" e contestuale portabilità del numero XXXXXX (completata in data 22/12/2016) e attivazione dell'opzione Mobile 3Gb. In data 03/08/2017 l'Utente presenta Formulário GU5 al Corecom Lombardia lamentando la mancata attivazione dell'opzione Mobile 3 GB sulla SIM XXXXXXX. Nonostante non vengano rilevate anomalie, in aderenza alla politica di massima attenzione verso la clientela che la scrivente persegue, in via transattiva vengono erogate all'Utente due ricariche rispettivamente di importo pari a 15,00 Euro, una sulla SIM XXXXXXX e un'altra sulla SIM XXXXXXX. In data 01/12/2017 si rinnova l'opzione Mobile 3Gb sul numero XXXXXXX al prezzo di Euro 5/mese. In data 07/12/2017 l'Utente effettua traffico dati extrabundle per l'importo di € 0,011 cent, addebitati sul credito residuo. In data 16/12/2017 l'Utente chiama il Servizio Clienti per chiedere informazioni sul credito residuo. In data 17/12/2017 il Cliente contatta tre volte il Servizio Clienti: nei primi due contatti chiede informazioni sul credito e sulla tariffa attivata; nel terzo contatto chiede l'attivazione dell'opzione Mobile 3Gb su altra utenza a lui intestata, con numerazione XXXXXXX. In data 01/01/2018 l'opzione Mobile 3Gb non si rinnova sul numero XXXXXXX per credito insufficiente. In data 17/01/2018 contatta nuovamente il Servizio Clienti per chiedere informazioni sul costo del cambio piano. In data 08/01/2018 l'Utente presenta Formulário UG al Corecom Lombardia, formulário incompleto e pervenuto a Postepay solo successivamente, unitamente a distinto Formulário GU5 presentato il 22/01/2018 e con il quale egli contesta fatturazione 'inventata' e sospensione del servizio. In data 23/11/2018 il tentativo di conciliazione relativo all'UG di cui sopra dà esito negativo. In data 08/02/2018 l'Utente presenta due ulteriori Formulários UG e GU5 al Corecom Lombardia con i quali contesta nuovamente fatturazione erronea e aggiunge pesanti rimostranze per aver, a suo dire, la scrivente adottato comportamenti asseritamente vessatori nei suoi confronti. La descrizione dei fatti sopra svolta non consente di addebitare alla scrivente alcuna responsabilità nell'accaduto. Nonostante la poca chiarezza del contenuto del Formulário, il presente

procedimento di definizione riguarda la contestazione sollevata dall'Utente in merito a fatturazione errata e sospensione del servizio. Da quanto esposto e documentato emerge agevolmente che l'importo addebitato all'Utente per traffico extrasoglia è stato pari a 0,01 1 € cent. Su questa basi parlare di anomalie e/o di traffico "falso e inventato" non è francamente sostenibile, tanto più nel caso del Sig. XXXXX, che appare evidentemente un utente esperto e propenso ad effettuare giornalmente elevato consumo, al punto da dichiarare egli stesso che per soddisfare le sue esigenze di consumo, utilizza abitualmente una connessione domestica Wi-Fi e non meno di due SIM Postemobile su entrambe le quali ha attivato l'opzione Mobile 3Gb. Quanto poi alla contestazione relativa alla cessazione amministrativa dell'utenza, essa è del tutto inconsistente in quanto mai la SIM XXXXXX è stata cessata o sospesa o disabilitata. La scheda è sempre stata funzionante e abilitata al traffico telefonico e al traffico dati. Il che esclude per definizione la fondatezza della doglianza dell'Utente. È forse possibile che l'Utente riferisca la cessazione non alla SIM e al traffico tout court, ma all'opzione Mobile 3Gb sulla predetta numerazione. Tuttavia, come detto, l'opzione non è più stata rinnovata da gennaio 2018 per insufficienza del credito, vale a dire per una ragione oggettiva e non imputabile alla scrivente, nonché agevolmente risolvibile dall'Utente eseguendo una semplice ricarica (che, però, l'Utente si è determinato a non effettuare). Per queste ragioni all'Utente non è dovuto alcun indennizzo poiché la presunta cessazione è del tutto inesistente mentre il mancato rinnovo dell'opzione è stato generato da un comportamento dello stesso Utente. Si evidenzia infine che la scrivente, pro bono pacis e senza riconoscimento di responsabilità, ha già erogato all'Utente una ricarica di 30,00 Euro, dimostrando così l'esatto contrario rispetto a quanto sostiene l'Utente, che riferisce di comportamenti vessatori adottati dalla scrivente nei suoi confronti quando sino ad ora dalla stessa ha ottenuto solo vantaggi non dovuti."

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante non siano meritevoli di accoglimento, per le ragioni qui di seguito esposte. L'istante lamenta l'errata fatturazione dei consumi dal 1° dicembre 2017 ed allega print screen della pagina web di Poste Mobile da cui si evincono i consumi registrati tra l'8 settembre 2017 e il 5 dicembre 2017. Tale documento evidenzia in effetti un aumento dei volumi di traffico (ad esempio si passa da 58881 KB registrati al 1° dicembre 2017, a 390705 KB registrati al 2 dicembre 2017, fino a 588052 KB registrati al 5 dicembre 2017). Tuttavia nulla prova in relazione alla presenza di anomalie nella fatturazione, o ad errori imputabili all'operatore, né dal print screen risultano addebitati importi per l'aumento di traffico lamentato. Per contro, l'operatore precisa che l'unico traffico generato over bundle rispetto all'opzione Mobile 3Gb (attiva sull'utenza oggetto di istanza), e relativo alla data del 7 dicembre 2017, avrebbe prodotto l'addebito di 0,011 €cent. Tale circostanza, non contestata dall'utente, evidenzia un superamento della soglia trascurabile, non certamente tale da evidenziare un'anomalia di traffico. Con riguardo alla richiesta di indennizzo per sospensione/cessazione dell'utenza, va rilevato che in base a quanto dichiarato

dall'operatore sia in sede di risposta a GU5 presentato in costanza della procedura conciliativa (la lamentata sospensione era stata infatti oggetto di precedente di istanza di provvedimento di urgenza) sia in sede di memoria ex art. 16 del Regolamento di procedura (all. A alla delibera 203/18/CONS e s.m.i.), non è mai stata disposta una sospensione amministrativa dei servizi sulla SIM, che, a detta di PosteMobile, risulta, almeno alla data di deposito della memoria dell'operatore, ancora abilitata al traffico, benché priva del credito necessario e sufficiente ad attivare l'opzione Mobile 3Gb. A fronte di tali dichiarazioni, il sig. XXXX non ha contestato con memorie di replica quanto asserito dall'operatore, non ha dimostrato di avere effettuato ricariche ai fini della fruizione dell'opzione Mobile 3Gb, non ha prodotto reclami e/o segnalazioni per denunciare l'impossibilità di fruizione del servizio nè ha presentato in sede di GU14 la richiesta di riattivazione (come del resto non aveva lamentato, nelle more della procedura conciliativa, che l'utenza fosse rimasta sempre sospesa), limitandosi a chiedere un indennizzo per la "cessazione amministrativa" dell'utenza. Alla luce dell'istruttoria condotta, non risulta possibile dichiarare la fondatezza delle contestazioni mosse dall'istante e stabilire in capo all'operatore Poste Mobile la responsabilità della denunciata sospensione del servizio; pertanto le richieste di indennizzo formulate dal sig. XXXX non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto delle istanze presentate dal sig. XXXXX XXXXX nei confronti della società PostePay SpA (PosteMobile) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Milano, 11 novembre 2020

IL PRESIDENTE