

DELIBERA N. 22/2025

XXXXXXXXXX / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE) (GU14/751421/2025)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 30/09/2025;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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 delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 09/05/2025 acquisita con protocollo n. 0114777 del 09/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia mobile con l'operatore PostePay S.p.A. (PosteMobile) fino alla data del 12/03/2025, linea telefonica n. 34XXXXXX6, mediante formulario UG/745004/2025 del 04.04.2025, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che in data 12.3.2025 era passato da Poste Mobile ad un altro operatore di telefonia mobile nello specifico TIM.

Nel frattempo, in esecuzione del piano tariffario Creami Extra wow stipulato con Poste Mobile aveva corrisposto a detto operatore € 56,00 euro (in via anticipata per 6 mesi dal 19.2.2025 al 19.8.2025). Essendo successivamente passato a TIM ed avendo utilizzato solo un mese con Poste Mobile, ha richiesto all'operatore, con pec del 31/03/2025, di ottenere il rimborso del credito non utilizzato in Poste per € 46,66 ma senza successo.

Pertanto ha richiesto tramite codesto organismo:

- 1) Rimborso del credito non utilizzato pari ad € 46,66;
- 2) Rimborso/Indennizzo di €.46,00.

Il tentativo di conciliazione viene esperito in data 05.05.2025 dinanzi al funzionario CO.RE.COM. Le parti, entrambe presenti, intervengono esponendo le loro ragioni. La procedura si conclude, come da verbale, con esito negativo.

In data 09.05.2025, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/745004/2025, chiedeva:

- 1) Rimborso del credito non utilizzato pari ad € 46,66;
- 2) Rimborso/Indennizzo di €46,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore PostePay S.p.A. (PosteMobile) faceva pervenire la memoria difensiva, datata 23.06.2025, nella quale riconosceva in punto di fatto quanto dedotto dall'istante. Nel merito eccepiva l'inammissibilità della richiesta di rimborso/indennizzo avanzata dall'utente in quanto ciò non era previsto contrattualmente giustificando tale asserzione con il fatto che il credito richiesto dall'utente, in realtà, è insussistente in quanto la cifra corrisposta dall'utente costituisce il corrispettivo del rinnovo ed è incamerato totalmente a copertura della durata predeterminata, il che costituirebbe, secondo Poste Mobile, la ragione della particolare vantaggiosità dell'offerta sottoscritta dall'utente rispetto ad offerte di analogo contenuto, ma a canone mensile.

Pertanto secondo Poste Mobile se l'utente ha compiuto la scelta di cambiare operatore prima di aver fruito di tutto il periodo prepagato non può essere certamente Poste Mobile a subire le conseguenze di un comportamento e di una scelta non propria né in alcun modo ad essa imputabile o riconducibile.

Di conseguenza PostePay S.p.A. (PosteMobile) in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierna richiesta, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante si è limitato a ribadire genericamente che all'Utente non è dovuto né alcun rimborso né alcun indennizzo non allegando la documentazione contrattuale a sostegno della propria tesi.

Dalla documentazione allegata dall'operatore risulta il pagamento in suo favore, da parte dell'utente di euro 56,00(in via anticipata per 6 mesi dal 19.2.2025 al 19.8.2025) in esecuzione del piano tariffario Creami Extra wow sottoscritto con l'operatore. Con riferimento alla somma residua di euro 46,66 richiesta dall'utente come somma non

utilizzata dopo il passaggio ad altro operatore, Poste Mobile non ha contestato l'esistenza del credito.

Pertanto, in applicazione del principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c., tale è la somma da considerarsi come credito residuo. Nel merito occorre precisare che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni già con Delibera n. 416/07/CONS ha riconosciuto "il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme".

La stessa delibera, infatti, ha diffidato gli operatori di telefonia mobile presenti sul mercato ad ottemperare all'obbligo di restituzione del credito residuo in caso di recesso ed a quello di portabilità dello stesso credito in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore", ai sensi del comma 3 dell'articolo 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n.40, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie all'adempimento dell'obbligo di legge. Ciò significa che l'istante ha, in linea generale, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile tranne per l'ipotesi del credito residuo derivante da bonus/promozioni che, al contrario, non può essere monetizzabile ma da solo diritto al trasferimento su altra SIM dell'utente. Tali disposizioni trovano ulteriore supporto nell'allegato A alla delibera n. 487/18/CONS recante: "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" che, dopo aver definito il credito residuo "come l'importo prepagato, non ancora utilizzato, ricaricato autonomamente dall'utenza", dispone che, "a seguito dello scioglimento del rapporto contrattuale per qualsiasi causa il cliente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo".

Sul punto si osserva, inoltre, che il gestore nulla ha contro dedotto né provato nella propria memoria limitandosi a ribadire genericamente la correttezza del proprio operato. Nel caso di specie poi, la stessa "Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di postepay s.p.a." depositata in Agcom, prevede alla pag. 3 che "In caso di portabilità del numero, sia da altro operatore verso PosteMobile che viceversa, il Cliente ha diritto alla restituzione del valore monetario del traffico acquistato e non consumato".

Pertanto, in assenza di prova contraria delle deduzioni dell'utente, si ritiene di accogliere la richiesta del sig. XXXXXXXX per cui l'operatore sarà tenuto a rimborsare l'importo di euro 46,66 quale credito residuo risultante sulla SIM n. 34XXXXXXXXX6 al giorno 13 marzo 2025, data del passaggio dell'utenza n. 34XXXXXXXXX6 ad altro operatore telefonico. Infine, si rileva che la domanda di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi", contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità rientrando le stesse invece tra le competenze del giudice ordinario.

Pertanto, la domanda "Rimborso/Indennizzo di €46,00" non può trovare accoglimento in questa sede.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 09.05.2026 avanzata dal sig. XXXXX titolare dell'utenza n. 34XXXXXXX6, nei confronti di PostePay S.p.A. (PosteMobile), che l'Operatore è tenuto a corrispondere in favore del sig. XXXXXX l'importo di euro 46,66 quale credito residuo risultante sulla SIM n. 34XXXXXXXXX6 al giorno 13 marzo 2025, data del passaggio dell'utenza de qua ad altro operatore telefonico, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia al saldo.

2. 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.

3. 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.

Potenza, 30/09/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

