



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 21/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CICCARELLI/POSTE MOBILE S.P.A.
(GU14 n.1059/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 18 aprile 2017;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Ciccarelli, del 10 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 3462229xxx, ha contestato la mancata applicazione del piano tariffario richiesto. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 10 dicembre 2015, l'istante contattava il servizio clienti Poste Mobile per chiedere informazioni in merito all'offerta "Creami Giga Turbo 1.000" per i professionisti con partita IVA e gli veniva comunicato che l'offerta era sottoscrivibile anche dai vecchi clienti attraverso una procedura da effettuare presso gli uffici postali;

b. il sig. Ciccarelli, in data 15 dicembre 2015, si recava presso un ufficio postale ed attivava la suddetta offerta con sostituzione della SIM, ma nei giorni successivi si rendeva conto che il bonus di 1,5 Gb/mese non era stato attivato;

c. l'istante provvedeva ad inviare formale reclamo all'operatore per richiedere l'applicazione dell'offerta così come descritta telefonicamente dall'operatrice del servizio clienti.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto la liquidazione degli indennizzi.

2. La posizione dell'operatore

La società Poste Mobile S.p.A., nella documentazione difensiva depositata e nel corso della discussione, ha precisato che l'offerta "Creami Giga Turbo" si applica a tutti i clienti titolari di partita IVA che attivano una nuova SIM ricaricabile anche senza portabilità e scelgono uno dei piani "Creami", pertanto, alcuna contestazione relativa alla mancata attivazione del profilo tariffario richiesto può essere imputata alla Società.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Dalla brochure depositata dall'operatore è possibile rilevare che "[l]a promozione che regala Giga extra di navigazione internet sui Piani Creami 1000, Creami 2000 e Creami 3000 si applica a tutti i clienti che attivano una nuova SIM ricaricabile...".

Occorre evidenziare che la richiesta di applicazione del piano tariffario prescelto indicata nel formulario UG differisce da quella di riconoscimento degli indennizzi indicata nel formulario GU14, ledendo il principio del doppio grado secondo cui le richieste avanzate nei due formulari devono essere coincidenti. Ad ogni buon conto, con riferimento alla richiesta di attivazione del piano tariffario "Creami Giga Turbo", la richiesta non può essere accolta in quanto l'istante, già cliente Poste Mobile, non ha proceduto ad attivare una nuova SIM ricaricabile, pertanto, non risultano rispettate le condizioni indicate nell'offerta commercializzata con la conseguenza che non può essere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

accolta alcuna richiesta di indennizzo per mancata applicazione del piano tariffario sottoscritto.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Ciccarelli nei confronti della società Poste Mobile S.p.A. 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.

Roma, 18 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi