

DELIBERA n°_13_

**XXXX XXXX / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/662608/2024)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 16/05/2024;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e 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;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 13/02/2024 acquisita con protocollo n. 0044446 del 13/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante Sig.ra XXXX XXXX titolare della numerazione XXXXXXXXX, lamenta che PosteMobile ha provveduto a variare il canone mensile della sua SIM, senza alcun incremento dei servizi, rendendolo antieconomico e non in linea con quanto offerto dagli altri gestori telefonici. Considerato che l’aumento del canone è stato fatto senza alcuna preventiva comunicazione, non consentendo per tempo di passare ad altro operatore più competitivo in termini di costi e minuti/giga offerti, chiede il rimborso di quanto pagato in più dal mese di giugno 2023 a gennaio 2024 e un indennizzo per la mancata preventiva comunicazione della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, per un indennizzo complessivo di 400,00.

2. La posizione dell’operatore

Le memorie difensive dell’operatore telefonico Poste mobile contestano innanzitutto il fatto che l’aumento del canone mensile di 1 euro sia stato fatto inconsapevolmente considerato che lo stesso cliente è stato avvertito con sms e sullo stesso sito delle Poste si è data ampia diffusione delle modalità delle variazioni di costi del canone e delle eventuali procedure per migrare gratuitamente verso altri operatori, nel momento in cui non si trovasse l’offerta contrattuale più conveniente se paragonata a quella sottoscritta contrattualmente. Le memorie difensive dell’operatore proseguono evidenziando che non sussistono per definizione i presupposti per alcun rimborso né per il riconoscimento di indennizzi, per almeno tre motivi. Il primo motivo è che l’Utente non ha patito alcun disservizio. Il secondo è che l’ipotetico (e non veritiero) mancato preavviso di variazione unilaterale non è affatto contemplato dalla delibera AGCOM n.

347/18/CONS quale circostanza dalla quale possa derivare l'applicazione di indennizzi. Il terzo è che, anche qualora in una denegata prospettiva di favor verso l'Utente la richiesta fosse riferita a un ipotetico reclamo, non sussisterebbero i presupposti per il riconoscimento di indennizzi perché: - l'unica comunicazione scritta nota è stata inviata a un indirizzo non dedicato alla gestione dei reclami secondo la Carta Servizi PosteMobile; le modalità per l'invio dei reclami sono chiaramente indicate nella Carta Servizi PosteMobile e non contemplano l'uso della PEC né tanto meno dell'indirizzo impiegato dall'Utente che, peraltro, non è l'indirizzo PEC istituzionale di PostePay e, dunque, non ha valore per fini di conoscenza legale. Non sussistono infine i presupposti per riconoscere il rimborso di spese di procedura, posto che tali spese non sono documentate e non né è stata dimostrata la necessità e la fondatezza, alla luce del fatto che la procedura è gratuita (v. delibera AGCOM n. 288/20/CIR). In conclusione, PostePay (Poste Mobile) chiede il rigetto delle domande dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Le ragioni delle richieste formulate dall'istante, sono motivate da fatti non condivisibili sotto l'aspetto risarcitorio, in quanto per come esposto e documentato dall'operatore telefonico, tutto è regolamentato da precise indicazioni dell'Autorità Garante delle Comunicazioni che, a sostegno dei diritti degli utenti, ha ribadito che ove l'offerta contrattuale, non risultasse più conveniente rispetto alle aspettative iniziali del cliente, in virtù di variazioni contrattuali, la rescissione del vincolo contrattuale e la contestuale migrazione verso altri gestori telefonici, avviene in maniera gratuita e immediata ed a semplice richiesta dello stesso utente. Tutto ciò non è stato esercitato dall'odierno istante e pertanto le ragioni di lamentela e di indennizzo decadono. Pertanto, risultano condivisibili le osservazioni difensive evidenziate da PostePay e si ritiene che ogni richiesta da parte istante debba essere rigettata.

DELIBERA

Per quanto sopra motivato, le richieste avanzate dalla signora XXXX XXXX avverso l'operatore telefonico PostePay spa (poste mobile) sono rigettate

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.

Palermo 16/05/2024

IL PRESIDENTE

