

DECRETO DC/75/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G. DEL MASTRO / POSTEPAY XXX (POSTEMOBILE)
(GU14/10827/2018)
Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 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 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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di G. DEL MASTRO del 30/08/2018 acquisita con protocollo N. 0108248 del 30/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha lamentato nei confronti di Poste Mobile, un ritardo di oltre 8 mesi per gestire la formalità di rimborso del credito residuo. Richiedeva pertanto un indennizzo di €5,00 da computarsi esaurito il termine di 90 giorni dell'istanza di rimborso, corrispondente al 14 settembre 2017, fino alla data di accredito del 21 marzo 2018; inoltre chiedeva il pagamento degli oneri stragiudiziali per la gestione della procedura, per una somma complessiva di Euro 1025,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Poste mobile riassumeva così i fatti: l'utente effettuava la portabilità della propria numerazione con Poste Mobile in data 12.5.2017; già in data 6.6.2017 richiedeva la portabilità del numero ad altro gestore, senza tuttavia chiedere il trasferimento del credito presente sulla sim che, al momento della disattivazione, ammontava ad Euro 12.531,14. Il successivo 13.6.2017, l'utente inviava un fax di richiesta di monetizzazione del credito residuo tramite bonifico bancario. Sollecitato via PEC il trasferimento in data 31.1.2018, lo stesso veniva espletato il 20.3.2018, e la PEC veniva riscontrata per iscritto il 21.3 e 22.3.2018. Segnalava che nel corso del 2017, l'utente, che aveva attivato con Poste Mobile n. 26 sim (in molti casi disattivate anche entro pochi giorni) aveva richiesto altri due trasferimenti di credito a valere su altrettante sim, di importi ragguardevoli (12.255,60 e 6.641,21). L'anomalia dunque della situazione aveva imposto all'operatore una particolare cautela nelle verifiche circa la genuinità delle richieste, anche in fase di trasferimento del credito, per il coinvolgimento dei nuclei antifrode anche di altri operatori, considerato il possibile utilizzo fraudolento del servizio.

3. Motivazione della decisione

L'utente lamenta un ritardo nella gestione del credito residuo che, sarebbe dovuta avvenire il 14.9.2017 ed è invece stato restituito solo in data 21.3.2018. A fronte della scarsa deduzione dell'utente, l'operatore ha ammesso il fatto, eccependone tuttavia l'incensurabilità e giustificandolo in ragione delle verifiche condotte su un importo molto significativo. La domanda di indennizzo per tale ritardo è infondata e viene pertanto rigettata. Nei contratti con gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, il cosiddetto "credito residuo" può essere definito come l'importo netto che in un dato momento del rapporto contrattuale tra l'operatore e il suo cliente, relativo all'acquisto di una carta ricaricabile prepagata o al pagamento di una ricarica, non risulta ancora essere stato speso dall'utente che lo ha anticipatamente corrisposto. Il combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'art. 1 della Legge n. 40/2007 sancisce inequivocabilmente il diritto degli utenti al riconoscimento del "credito residuo" e, nel settore delle telecomunicazioni, anche alla sua trasferibilità fra gli operatori in caso di portabilità del numero. L'importo da trasferire deve ritenersi al netto di bonus e promozioni che l'utente ha ricevuto dal precedente gestore (perché la legge Bersani tutela soltanto il credito "acquistato" e non quello "regalato" o, comunque, non corrispondente ad un effettivo esborso dell'utente), oltre che dei costi sostenuti per l'operazione di trasferimento, se effettivamente giustificati e pertinenti, come imposto dalla legge. Rispetto alle citate prescrizioni di legge dunque, non risultano censure da parte dell'utente, che non contesta né l'an, né il quantum della prestazione. Rispetto alla censura relativa alla tempistica dell'assolvimento invece, posta l'assenza di norme prescrittive in tal senso, né normative né regolamentari, e nel caso specifico neanche contrattuali, il dedotto ritardo non risulta neanche in astratto valutabile, quando anche eventualmente sanzionabile. L'art. 4.2 e segg. delle Condizioni Generali dei Servizi Mobili Prepagati e Condizioni d'Uso della Carta SIM di Postemobile Spa con riferimento al trattamento del credito residuo non

prevede un termine per l'adempimento dell'obbligazione assunta nei confronti dell'utente cessato, disattivato o trasferito ad altro operatore mediante portabilità; analoghe previsioni sono inoltre riprodotte nella Carta dei Servizi dell'operatore. Nè, infine, in mancanza di previsioni pattizie, la domanda sarebbe comunque accoglibile in quanto non suscettibile di essere sussunta sotto alcuna delle fattispecie previste dalla Delibera Indennizzi, nemmeno in via analogica.

DECRETA

Articolo 1

rigetta la domanda della sig.ra G. Del Mastro nei confronti di Poste Mobile XXX, con compensazione delle spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO