

**DELIBERA N. 106/2022/CRL/UD del 24/06/2022  
G. DXXX MXXX / POSTEMOBILE S.P.A.  
(ISTANZE RIUNITE LAZIO/D/69/2017 E LAZIO/D/70/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 24/06/2022;

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*”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTE le istanze della Sig.ra G.Dxxx Mxxx di cui al prot. D617 e D618 del 24.01.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con riferimento ai procedimenti di cui in oggetto, riuniti dal Corecom ai sensi dell'art. 18 comma 4 della delibera 173/07/CONS, l'istante riferisce:

- quanto alla controversia D/69/2017, si lamenta una “inconferente” risposta al reclamo del 1 luglio 2015 e reiterato in data 3 novembre 2015, in merito ad asseriti ritardi da parte di Poste Mobile circa la restituzione del credito residuo. Per questo l'istante richiede indennizzi e un risarcimento per le violazioni incidenti correttezza e buona fede in danno di consumatore.
- Quanto alla controversia D/70/2017 l'istante riferisce di aver inviato a Poste Mobile in data 21.11.2015 un'istanza per la restituzione del credito residuo relativo alla SIM 33898XXXX e che l'azienda avrebbe riscontrato la lettera il 16.12.2015. Poiché il bonifico sarebbe avvenuto il 23.12.2015, la cliente ritiene esserci stato un ritardo nella restituzione del credito residuo e, per questo chiede un indennizzo di Euro 5,00 al giorno dal 6 al 23 dicembre 2015.

## **2. La posizione dell'operatore**

La controparte PosteMobile S.P.A. contesta tutto quanto ex adverso dedotto e prodotto dall'istante, poiché errato in fatto e in diritto.

## **3. Motivi della decisione**

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante, vanno rigettate per le seguenti motivazioni:

Poste Mobile ha formalmente riscontrato entrambi i reclami dell'istante, nei tempi previsti dalla propria Carta dei servizi, in particolare quanto al reclamo del 1.07.2015, con lettera del 6.07.2015; quanto al reclamo del 3.11.2015 con lettera del 13.11.2015.

A livello contrattuale e regolamentare non sussiste un termine specifico entro cui l'operatore deve adempire alla richiesta di restituzione del credito.

Secondo le norme ordinarie civilistiche, come confermato dall'AGCOM nella delibera n. 416 / 07 / CONS “la restituzione del credito residuo è imposta da una coerente applicazione dei principi civilistici della sinallagmaticità e della causalità delle attribuzioni patrimoniali, per cui, a fronte dell'estinzione anticipata di un rapporto, le prestazioni a suo tempo anticipate, cui non abbia fatto seguito la controprestazione, devono formare oggetto di restituzione”.

Con la conseguenza che il termine per la restituzione del credito residuo deve essere valutato di volta in volta, in virtù della complessità dei singoli casi.

Ad analoga conclusione perviene l'Autorità in altri provvedimenti, quale la Determina Direttoriale n. 53/18/Dtc.

Il rinvio presentato dall'istante nel Formulario GU14 e nel reclamo del 1.07.2015 alla Sentenza del Consiglio di Stato n. 2839 del 2009, quale fonte del diritto a ricevere la restituzione del credito residuo entro il termine perentorio di 14 giorni dalla richiesta risulta infondato, in quanto, la citata sentenza non definisce un termine per la

restituzione del credito presente sulla Sim, né tantomeno individua in 14 giorni il termine perentorio alla restituzione.

Risulta del tutto inconsistente la richiesta di indennizzo per ritardo nella restituzione del credito residuo a seguito di disconnectione delle Sim, in quanto, non sussiste né a livello contrattuale né a livello regolamentare un termine specifico entro cui l'operatore deve adempiere alla richiesta di restituzione del credito.

Risulta infondata anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto, Poste Mobile ha riscontrato i reclami presentati dall'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra G. Dxxx Mxxx nei confronti della società Poste Mobile S.P.A., per le motivazioni espresse in premessa.

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



f.to