



DELIBERA N. 57

**XXX TAVELLA / POSTEPAY XXX (POSTEMOBILE)
(GU14/224974/2020)**

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 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, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX TAVELLA del 07/01/2020 acquisita con protocollo n. 0003281 del 07/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0965/17133XX, ha riportato in ricorso d'averla disdettata e che "l'utenza veniva staccata subito, ma ad oggi proseguono le richieste di pagamento". Ha precisato inoltre che "l'Operatore ha rifiutato l'accordo transattivo, per non stornare la posizione debitoria attuale, che per lo più ad oggi ammonta a euro 40,00".

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. l'azzeramento della posizione debitoria; 2. il ritiro della pratica di recupero crediti; 3. l'indennizzo; 4. le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, evidenziando che le doglianze dell'istante sono infondate. In particolare, ha rappresentato che: a) "in data 6 luglio 2019 l'utente invia fax di recesso"; b) "la richiesta di cessazione viene subito gestita, viene effettuata in data 8/7/2019 e in pari data viene inviata comunicazione di conferma all'utente"; c) "dopo la dichiarazione di recesso Poste Pay ha emesso la fattura n. 19504969XX di 45,50 euro non ancora saldata, e la fattura n. 19506657XX di euro 6,22, quest'ultima di chiusura contrattuale; d) "le fatture (...) non sono state pagate per rifiuto dell'istituto di credito (...) l'utente ha revocato il relativo ordine rimanendo inadempiente ai propri obblighi contrattuali".

Nel merito ha richiamato l'art. 15.2 delle condizioni generali del servizio Poste Mobile Casa, in base a cui: "il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata", sottolineando che l'utenza è cessata l'8 agosto 2019, dopo solo due giorni dalla richiesta di disdetta; perciò, la lavorazione è stata tempestiva. Per di più, ha evidenziato che dette fatture si riferiscono a un periodo antecedente, rispetto alla



disdetta, per questo sono entrambe dovute. Difatti, la fattura n. 19504969XX di 45,50 euro, riguarda il periodo 1 maggio 2019 – 30 giugno 2019, mentre la n. 19506657XX di euro 6,22, riguarda il periodo 1 luglio 2019 – 8 luglio 2019; quindi, dovute, poiché riferite al servizio fruito sino alla data di efficacia del recesso.

La stessa ha concluso che la normativa di settore non contempla indennizzi per questa fattispecie, e che le spese di procedura non possono essere riconosciute, non ricorrendo le condizioni per il rimborso: “...trattandosi di rimborso devono essere documentate e ne deve essere dimostrata la necessarietà e giustificatezza alla luce del fatto che la procedura è completamente gratuita...”

3. Motivazione della decisione

La fattispecie de qua verte sulla tardiva lavorazione della disdetta, per tale motivo, l'istante ha avanzato richiesta di storno delle fatture insolute, e il riconoscimento di un indennizzo. In punto di diritto, si osserva che l'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 - c.d. Decreto Bersani - stabilisce che: “I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni...”.

Orbene, l'istante ha lamentato la ritardata lavorazione della disdetta/recesso. Tuttavia, emerge ictu oculi una contraddizione in termini nell'esposizione dei fatti; giacché, si legge in ricorso: l'utenza veniva staccata subito, ma ad oggi proseguono le richieste di pagamento”. La resistente, dal canto suo, ha confermato la richiesta di disdetta, acquisita il 6 luglio 2019, ed espletata il successivo 8 luglio, palesando la tempestiva lavorazione della stessa, avvenuta appena due giorni dopo.

Premesso ciò, alla luce di quanto è emerso nel corso del procedimento e, in particolare, dall'analisi della documentazione prodotta nel corso dell'attività istruttoria, non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale. Per tale ragione, non si accoglie la domanda di storno delle fatture, giacché relative a periodi antecedenti la richiesta di disdetta.

Parimenti, si rigettano le altre richieste formulate dall'istante, poiché connesse alla domanda principale.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1



1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Tavella XXX nei confronti della società Poste Pay.
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 10 settembre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

**O = Consiglio regionale della Calabria
C = IT**