

DETERMINA Fascicolo n. GU14/637854/2023**DEFINIZIONE DELLA XXX - Nextus XXX, Rabona XXX
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 13/10/2023 acquisita con protocollo n. 02XXXXXX del 13/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione tenutasi in data 13/10/2023, l’istante ha presentato nei confronti di Rabona XXX, di seguito Rabona, e di Nextus di seguito Nextus, istanza di definizione in pari data, lamentando la mancata restituzione del credito residuo relativo alla propria utenza n. 346XXXX173, a seguito di portabilità MNP da Rabona verso Nextus. In particolare, nel mese di maggio effettuava portabilità MNP da operatore mobile Rabona a operatore Nextus. Il numero telefonico veniva correttamente portato sul nuovo operatore, ma non anche il credito residuo. Nextus sostiene che Rabona non ha ancora approvato il rilascio del credito residuo. Rabona invece sostiene il contrario. Allega videata inviata da Rabona, che sostiene che, da parte loro, vi era stata autorizzazione al rilascio della portabilità del credito residuo a maggio 2023. Ciò premesso, l’istante

chiede che tutto il credito residuo che era sul precedente operatore Rabona venga accreditato sulla utenza telefonica ora in capo a Nextus. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 88,20. L'istante, in data 31/10/2023, in Piattaforma Conciliaweb, ha replicato quanto segue: "Buongiorno, RABONA è già presente in questa conciliazione. Prima di aprire questo procedimento avevo più volte contattato RABONA facendo presente che NTmobile dice di essere in attesa di conferma delle modalità di trasferimento per poter procedere. RABONA sostiene l'esatto contrario e cioè di aver confermato da subito sia la portabilità del numero che del mio credito residuo. Pertanto è NTmobile che deve contattare direttamente RABONA per chiedere dei chiarimenti e nel caso sollecitare. Ricordo che sono cliente NTmobile e la mia richiesta di portabilità è stata fatta a NTmobile, quindi è quest'ultima che si deve prendere a carico la mia richiesta. Saluti".

Rabona, in merito alla vicenda in esame, non ha presentato memorie difensive, né allegato alcuna documentazione, ex art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS. Nextus, in data 31/10/2023, in Piattaforma Conciliaweb ha dichiarato quanto segue: "Gentile Cliente, Come già comunicato non è stato possibile accreditare il credito residuo di Rabona in quanto siamo in attesa da parte dell'operatore di conferma delle modalità di trasferimento. Nel caso in cui dovessero rilasciare il credito residuo sarà nostra cura accreditarlo immediatamente. Pertanto, si ribadisce che per le informazioni relative al credito residuo con la precedente utenza potrà rivolgersi direttamente al Suo vecchio operatore. Richiediamo di aggiungere Rabona alla conciliazione per avere tutte le informazioni necessarie. Rimaniamo a disposizione. Cordiali saluti".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante di restituzione del credito residuo, pari ad euro 88,20, relativo alla propria utenza n. 346XXXX173, a seguito di portabilità MNP da Rabona verso Nextus è accoglibile, come di seguito precisato. Occorre, a tal riguardo, premettere che Agcom, già con delibera n. 416/07/CONS, aveva riconosciuto il diritto dell'utente alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di recesso o di portabilità della numerazione. La stessa delibera diffidava, infatti, gli operatori di telefonia presenti sul mercato ad ottemperare all'obbligo di restituzione del credito residuo in caso di recesso ed a quello di portabilità dello stesso credito in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore, ai sensi del comma 3 dell'articolo 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie all'adempimento dell'obbligo di legge. Ciò significa che l'istante ha, in linea generale, il diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore. Quanto riportato trova, poi, ulteriore conferma nell'allegato A alla delibera n. 487/18/CONS recante "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", che, dopo aver definito il credito residuo "come l'importo prepagato, non ancora utilizzato, ricaricato autonomamente dall'utenza", dispone che "a seguito dello scioglimento del rapporto contrattuale per qualsiasi causa il cliente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo", con ciò confermando, dunque, "il diritto dell'utenza alla sopravvivenza del credito residuo rispetto all'eventuale scioglimento del rapporto contrattuale". Ciò premesso, rispetto alla fattispecie in esame (vertente, tra l'altro, su un credito residuo la cui effettiva spettanza all'istante, come si vedrà, viene confermata dagli stessi operatori convenuti), risulta agli atti: - schermata di Rabona, effettivamente ricevuta dall'istante (v. Formulario GU14), attestante "credit transfer" in data 16/05/2023, per un importo pari ad euro 88,20; - pec in date 28/12/2023, 03/01/2024 e 05/01/2024, inoltrate a Rabona ed all'istante da parte di Nextus (peraltro, da quest'ultimo depositate tardivamente in atti, ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), del seguente tenore: "Salve, Ad oggi non abbiamo ricevuto ancora il pagamento da parte Vostra per l'utenza 346XXXX173, vi invito ad inviare la copia del pagamento o effettuare direttamente il bonifico al cliente poiché il pagamento è stato ricevuto da voi. Gentile Sig. XXX la prego di fornire a Rabona i dettagli bancari, per ricevere il credito residuo che aveva al momento della portabilità con loro. Cordiali saluti". Ciò premesso, emerge dunque chiaramente come il credito residuo legittimamente spettante all'istante non sia stato ancora, ad oggi, restituito al medesimo da parte dei due operatori convenuti. In base a tanto, Rabona e Nextus sono tenuti, coordinandosi tra loro, a porre in essere, ognuno per la parte di rispettiva competenza, le pertinenti operazioni tecniche e gestionali finalizzate alla restituzione all'istante del credito residuo pari ad euro 88,20 (ottantotto/venti), maturato sull'utenza mobile 346XXXX173. Ciò in ossequio, tra l'altro, al disposto di cui all'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, ai sensi del quale "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare

la condotta lesiva dei diritti dell'utente (...)." (ovvero, rispetto alla fattispecie in esame, la mancata corresponsione del credito residuo legittimamente spettante all'istante, pari ad euro 88,20).

DETERMINA

- Nextus XXX, in accoglimento dell'istanza del 13/10/2023, è tenuta a 1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di Nextus XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Nextus XXX è tenuto a compiere, ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, le operazioni tecniche e gestionali di rispettiva competenza finalizzate alla restituzione all'istante del credito residuo pari ad euro 88,20 (ottantotto/venti), maturato sull'utenza mobile 346XXXX173. 3. Nextus XXX è tenuto, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

- Rabona XXX, in accoglimento dell'istanza del 13/10/2023, è tenuta a 1. Accoglie l'istanza di XX nei confronti di Rabona XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Rabona XXX è tenuto a compiere, ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, le operazioni tecniche e gestionali di rispettiva competenza finalizzate alla restituzione all'istante del credito residuo pari ad euro 88,20 (ottantotto/venti), maturato sull'utenza mobile 346XXXX173. 3. Rabona XXX è tenuto, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
RITA FILIPPINI