



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/629900/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Nextus Telecom Srl (NT mobile)**

**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 l’istanza dell’utente XXX, del 08/09/2023 acquisita con protocollo n. 0226345 del 08/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione conclusa con verbale di mancato accordo del 04.09.23, l’utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Nextus Telecom Srl (NT mobile) il mancato trasferimento del credito residuo presente sulla sim pari a circa E. 82,00 In base a tali premesse, l’istante ha richiesto l’accredito dell’importo residuo pari ad E. 82,00 oltre al rimborso dei danni subiti.

NT mobile sostiene di aver più volte richiesto all’operatore uscente, lo sblocco e il conseguente riaccredito della somma presente, senza tuttavia aver mai avuto riscontro in tal senso. Pertanto, non avendo il vecchio operatore rilasciato il credito, invita l’utente a richiederlo direttamente al nuovo operatore, ritenendo non essere obbligato alla restituzione.

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, l’istanza può essere accolta. Sul verificarsi del disservizio non sorgono contestazioni dal momento che in atti è depositata documentazione dalla quale si evince la problematica insorta nonchè la non avvenuta risoluzione della stessa. Nel caso di specie, l’utente cliente Rabona, si è vista costretta a causa

dei disservizi creati da tale gestore, ad effettuare la portabilità del proprio numero verso altro operatore. La sua scelta è ricaduta sull'operatore Nextus Telecom Srl (NT mobile), il quale, presa in carico la richiesta di portabilità, ha provveduto in tal senso. In caso di portabilità di numero mobile, il consumatore ha diritto a conservare e vedersi trasferire sulla nuova sim il credito residuo presente sulla stessa al momento del passaggio al nuovo operatore. La procedura per il trasferimento del credito residuo in caso di portabilità del numero mobile, deve essere gestita integralmente dall'operatore ricevente cd. "accipiens", che provvede ad accreditare al consumatore il credito residuo (al netto del costo dell'operazione, autoricarica, bonus e promozioni), e a darne comunicazione al cliente, con indicazione dell'importo trasferito. Il credito residuo, ossia il credito effettivamente acquistato, presente sulla sim, non può avere scadenza, se non la prescrizione ordinaria di 10 anni, ed il consumatore ha diritto a che lo stesso venga riaccreditato. Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito alcuna prova relativamente ad una possibile intervenuta prescrizione del credito, nè tantomeno vi sono fondate contestazioni in merito alla natura del credito residuo, in mancanza delle quali si deve ritenere che la somma indicata dall'istante rappresenti interamente credito acquistato e pertanto vada rimborsata integralmente, mediante accredito sulla sim. Del tutto inconferente è la tesi sostenuta dall'"accipiens" secondo cui l'utente dovrebbe richiedere all'operatore uscente il rimborso del credito e ciò, non solo perchè spetta al nuovo operatore gestire integralmente la procedura di trasferimento del credito, ma anche perchè l'alea del trasferimento stesso, eventuali problematiche sorte tra gli operatori non possono di certo ricadere sull'utente, il quale ha il diritto di vedersi riaccreditare la somma presente sulla sim al momento del passaggio. Importo che è stato indicato dall'istante in E. 82,00 Per quanto attiene la richiesta di risarcimento danni, la richiesta formulata dalla parte può, come di seguito precisato, essere accolta, sia pur a diverso titolo, nonchè rimodulata nel quantum debeatur. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante può essere accolta qualora interpretata quale indennizzo per il disservizio subito in particolare per l'omesso rimborso del credito residuo e quindi indennizzabile ai sensi della delibera n. 347/18/CONS., in via analogica e/o equitativa in E. 100,00.

#### DETERMINA

- Nextus Telecom Srl (NT mobile), in accoglimento dell'istanza del 08/09/2023, è tenuta a rimborsare all'istante la somma di E. 82,00 , (ottantadue) tramite accredito dell'importo sulla sim n. XXX da effettuarsi entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, nonchè a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 100,00 (cento/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. 3. Tim X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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  
Vincenza Vassallo