

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 06/12/2024 acquisita con protocollo n. 0321540 del 06/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXXX ha premesso:

- 1) di essere titolare delle linee mobili n. 37XXXXXXXXX e n. 3XXXXXXXXXX;
- 2) di avere effettuato il passaggio delle due suddette linee da NT mobile ad altro operatore e di avere constatato non essere stato trasferito l'intero credito residuo presente su ciascuna linea all'atto del passaggio: in particolare per la linea n. 37XXXXXXXXX era stato trasferito un credito di € 69,87, in luogo di € 89,87, al netto del costo di trasferimento pari a € 1,50, mentre per la linea n. 3XXXXXXXXXX era stato trasferito un credito di € 60,03, in luogo di € 80,03, al netto del costo di trasferimento pari a € 1,50;
- 3) di avere formalmente richiesto il rimborso della somma di € 40,00 corrispondente al credito non trasferito (€ 20,00 per ciascuna linea), evidenziando non solo che il saldo riportato sulla home page dell'operatore non aveva distinto tra credito residuo e bonus, ma anche una disparità di trattamento, assumendo che in casi analoghi il gestore aveva trasferito anche i bonus;
- 4) di avere esperito il tentativo conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo del 04.12.2024. Tanto premesso, l'utente ha richiesto il rimborso del credito non trasferito pari a complessivi € 40,00 (€ 20,00 per ciascuna linea),

oltre ad un indennizzo di € 50,00. In replica alle controdeduzioni del gestore, l'utente ha prodotto le proprie osservazioni con cui ha sostanzialmente chiesto a Nextus Telecom S.r.l. di confermare o meno il trasferimento dell'intero credito, comprensivo di bonus, in casi simili (specificamente indicati) e di fornire spiegazioni in merito alla dedotta disparità di trattamento, insistendo per l'accoglimento dell'istanza GU14 presentata.

2. La posizione dell'operatore

Nextus Telecom S.r.l., sia nelle pec di riscontro ai reclami proposti dall'utente, sia nelle proprie difese nel corso del procedimento, ha osservato di avere l'utente ricevuto un bonus di € 20,00 sulla ricarica di € 50,00 per ciascuna delle utenze, aggiungendo che tale bonus non è erogabile in caso di cambio gestore, potendo detto credito promozionale essere utilizzato solo sulla rete NT mobile, in quanto –sempre secondo la tesi del gestore– non è soggetto a rimborso tramite bonifico ad altro operatore un credito che non è stato fatturato.

Ha dedotto ulteriormente:

- a) che per “credito residuo” si intende -come dal medesimo operatore già indicato sia sulle informazioni precontrattuali, sia sulla relativa Carta dei servizi- l'importo relativo al traffico acquistato e non consumato, accertato dai sistemi di NT mobile al momento della cessazione del rapporto, dell'intervenuta disattivazione o dell'avvenuta portabilità, escluso il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni;
- b) di avere correttamente trasferito il credito acquistato dall'utente al momento del passaggio verso il nuovo operatore. Ritenendo infondate le doglianze relative al mancato trasferimento dell'intero credito, ha quindi concluso per il rigetto della domanda formulata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

La questione centrale della controversia, avente ad oggetto la domanda di restituzione del credito residuo presente sulla sim al momento del passaggio di operatore, è se nel concetto di “credito residuo” vanno ricompresi o meno anche i bonus ricevuti dall'operatore.

Come noto, l'utente ha diritto alla restituzione del proprio credito ove per qualunque motivo cessi il rapporto con l'operatore; tuttavia è stato precisato che l'ambito di tutela garantito dal cd. Decreto Bersani (Legge n. 40/2007) si applica esclusivamente al credito “acquistato” dall'utente, ossia ricaricato autonomamente e non utilizzato, rimanendo

escluso invece dal rimborso o dalla portabilità quello cd. “regalato”, ovvero i crediti concessi sotto forma di bonus o promozioni.

Siffatta impostazione trova conferma nella Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A (Linee guida sulle modalità di trasferimento dell’utenza nei contratti di adesione), ove è messo in evidenza che, in caso di portabilità del numero, è riconosciuto in capo all’utente il diritto al trasferimento del credito residuo, precisando al punto 5 che tale credito “può essere definito come l’importo prepagato, non ancora utilizzato, ricaricato autonomamente dall’utenza e non comprende gli importi riconosciuti in forma di bonus, promozione o altra iniziativa dell’operatore”.

Ciò precisato, venendo all’esame della fattispecie che ci occupa, dall’istruttoria è emerso che il credito che è stato addebitato per il rinnovo delle offerte è stato rimborsato sul credito residuo e le ricariche che ha effettuato l’utente sulla rete NT mobile sono state trasferite sul nuovo operatore in fase di portabilità in uscita. NT mobile, in pratica, non ha trasferito solamente il credito costituito dal bonus di € 20,00 per ciascuna utenza (pari a complessivi € 40,00 di bonus), tant’è che l’istante ha invocato una presunta disparità di trattamento rispetto a casi analoghi in cui –a suo avviso– sarebbe stato invece trasferito l’intero credito, comprensivo anche dei bonus.

Prescindendo dall’osservare che tale assunto non risulta provato ed è ad ogni modo non pertinente poiché riguardante altre utenze non oggetto del presente procedimento, va ribadito, conformemente alla richiamata Delibera AGCOM, che il “credito bonus” non rientra nelle somme rimborsabili o trasferibili, poiché si tratta di un beneficio promozionale soggetto a termini specifici di utilizzo (solo sulla rete NT mobile nel caso di specie).

Stando così le cose, non è ravvisabile alcuna responsabilità in capo all’operatore, che ha agito in conformità alle norme di settore, e pertanto la richiesta dell’istante di rimborso del credito costituito dal bonus pari a complessivi € 40,00 deve essere rigettata.

Ad analoga conclusione deve pervenirsi in ordine alla ulteriore richiesta, parimenti formulata dall’utente, di pagamento dell’importo di € 50,00 a titolo di indennizzo.

Al riguardo va eccepita in primis l’assoluta genericità di tale domanda (non essendo specificati né la causa petendi ovvero a che titolo viene richiesto l’indennizzo, né i criteri di determinazione del quantum, ovvero dell’importo di € 50,00) che ne determina, all’evidenza, l’inammissibilità prima ancora dell’infondatezza.

Fermo ciò, si deduce ad ogni buon conto l’infondatezza della eventuale richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo (per l’ipotesi che si voglia ricondurre la domanda genericamente formulata a tale fattispecie), poiché in atti risultano prodotte le pec di risposta/riscontro all’utente da parte dell’operatore.

Nulla sulle spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone di rigettare l'istanza GU14/720497/2024 del 06.12.2024 proposta dal Sig. XXXXXXXXXX nei confronti di Nextus Telecom S.r.l (NT mobile), poiché infondata in fatto e in diritto.

2. 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.

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.

Potenza, 14/03/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

