

DETERMINA Fascicolo n. GU14/686904/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX
XXXX XXXX - TIM SpA (Telecom Italia, Kena 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 la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXX XXX XXX, del 19/06/2024 acquisita con protocollo n. 0168779 del 19/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 19 giugno 2024 nei confronti dell’operatore Kena Mobile (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore), il sig. XXX XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) lamenta quanto segue: “In data 25.03 u.s., trasmettevo tramite PEC a Kena, richiesta di riconoscimento del traffico residuo non trasferito al nuovo Operatore a seguito di MNP Out MSISDN XXXXXX espletatasi in data 29.02, in quanto maturato da ricariche omaggio e dunque, data la natura di tale credito, non trasferibile ad altro Operatore. Richiedevo il riaccredito di tale importo, pari ad €9,06, mediante accredito sull’utenza XXXXXX precisando che sulla base dell’orientamento interpretativo adottato dai Corecom delegati in materia di trasferimento del credito residuo (Corecom Lazio del. n. LAZIO/

D/678/2015; Corecom Piemonte Del. n. 80/2017; Corecom Emilia-Romagna Del. 69/2021), il credito derivante da promozioni e/o bonus non è monetizzabile e quindi rimborsabile ma deve essere conservato e, qualora venga azzerato, deve essere restituito tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore (dunque, generalmente, tramite accredito sull'utenza interessata o su una diversa utenza della stessa rete). In data 07.05.2024 ricevo riscontro al reclamo con il rigetto dello stesso". Sulla base di quanto contestato, l'Istante formula la seguente richiesta: riaccredito del bonus di € 9,06, già presente sull'utenza n. XXXXXX, mediante accredito sull'utenza XXXXXX, attiva sulla stessa rete del gestore convenuto. In replica alla nota depositata da parte avversa, l'istante rileva che parte delle memorie prodotte dall'Operatore fanno riferimento al modulo MNP "in ingresso" da Ntmobile, sottoscritto in data 28/10/2022, che nulla ha a che vedere con l'oggetto della presente istanza (mancato riconoscimento credito bonus a seguito di MNP in uscita).

Con nota del 28 settembre 2023, l'Operatore rileva che: - Kena mobile aveva già fornito riscontro, in data 6.5.2024, alla richiesta di riaccredito del bonus formulata dall'Istante, informandolo chiaramente dell'impossibilità di trasferire il credito derivante da bonus; - in caso di migrazione verso altro Olo o in caso di cessazione, i bonus maturati non possono essere trasferiti alla stregua del credito residuo, come viene chiarito nelle condizioni contrattuali dell'Operatore; - tale principio era già stato indicato nel modulo di portabilità ed espressamente accettato dall'Istante con la sottoscrizione dello stesso. Alla luce di quanto dedotto, l'Operatore chiede il rigetto integrale delle domande avversarie.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, di cui all'A alla Delibera 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'all. B alla Delibera n. 194/23/CONS. Nel merito, la richiesta formulate dalla parte istante non può essere accolta per i motivi che saranno qui di seguito esposti. Come precisato dalle "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", approvate con delibera Agcom n. 487/2018/CONS, "il combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'articolo 1 del c.d. Decreto Bersani, sancisce il diritto dell'utenza al riconoscimento del credito residuo e, in caso di portabilità del numero, anche alla sua trasferibilità". Precisano poi le stesse Linee Guida che il credito residuo va inteso quale "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". Come chiarito, da ultimo, dalla Direzione Tutela dei consumatori di Agcom nell'atto di indirizzo ai Corecom inerente alla risoluzione delle controversie aventi ad oggetto la cessazione del meccanismo di autoricarica e la conseguente messa in scadenza del bonus autoricarica (nota del 05/11/2024, prot. n. 0291005), "in merito alla risoluzione delle controversie i cui "petita" ineriscono alla monetizzazione, al trasferimento o alla spendibilità in altri servizi del credito da bonus maturato dagli utenti finali", la tutela di questi ultimi in caso di passaggio ad altro operatore o recesso "attiene solo credito ricaricato autonomamente dall'utenza e non comprende gli importi riconosciuti in forma di bonus". Pertanto, ha concluso l'Autorità, in caso di cessazione o passaggio ad altro operatore, le istanze inerenti alla monetizzazione, al trasferimento o alla spendibilità in altri servizi del credito da bonus non beneficiano delle garanzie previste dalle Linee Guida allegate alla delibera AGCOM n. 487/18/CONS. Alla luce di quanto sopra rilevato, la richiesta dell'istante non può che essere rigettata.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXX XXX XXX, del 19/06/2024, per i motivi di cui in premessa.

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
Roberto Saini