



DETERMINA Fascicolo n. GU14/646271/2023
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 22/11/2023 acquisita con protocollo n. 0300333 del 22/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente ha chiesto la portabilità dall’operatore Rabona a NT Mobile, afferma che il credito residuo era stato trasferito al nuovo operatore ma poi azzerato. L’attuale operatore NT Mobile sostiene che la responsabilità sia di Rabona che invece afferma di aver trasferito il credito unitamente al numero. L’utente chiede la restituzione del credito residuo sul numero trasferito a NT Mobile ed il rimborso dei danni per avere dovuto chiedere la portabilità.

L’operatore respinge ogni richiesta ed invita l’utente a rivolgersi direttamente al vecchio operatore per chiedere la restituzione dell’importo, invitando il cliente a coinvolgere lo stesso nel procedimento de quo.

MOTIVAZIONE: considerato che l’intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante dovranno essere rigettate, in quanto nulla è stato depositato a sostegno di quanto evidenziato. L’operatore ha invitato l’utente a coinvolgere in detto procedimento il precedente operatore, circostanza che avrebbe potuto dirimere la controversia e far cessare il rimpallo di responsabilità tra gli operatori, ma il cliente non ha ritenuto opportuno adempiere all’invito. Si evidenzia, altresì, che fissata l’udienza per valutare una

soluzione bonaria della controversia, nè l'operatore, nè l'utente sono comparsi. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 22/11/2023, 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
ALFREDO AURILIO