

DETERMINA DIRETTORIALE 3 Fascicolo n. GU14/215248/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx - ERG Mobile/italiana petroli S.p.A.

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “Assetto organizzativo del Consiglio regionale”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente xxx, del 06/12/2019 acquisita con protocollo N. 0528844 del 06/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 377 541xxx con la società ERG Mobile-italiana petroli S.p.A. (di seguito per brevità Erg), lamenta il mancato riconoscimento del credito residuo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, l’utente ha rappresentato di avere cessato il contratto relativo alla numerazione 377 5418xxx e di essere stato assicurato che il credito residuo presente nella suddetta sim gli sarebbe

stato rimborsato a mezzo bonifico bancario, decurtando la somma di euro 5,00 (*“costo amministrativo del bonifico”*). Nonostante ripetuti solleciti all’operatore effettuati *“in data 30 Aprile, 4 Agosto e 27 Agosto 2019 (pratiche aperte n. 490918, 514838)”*, non riceveva il rimborso del credito residuo.

In base a tali premesse l’istante ha quantificato le proprie richieste nella somma complessiva di euro 75,00 e nello specifico, ha chiesto:

- i) il *“rimborso dell’intero credito residuo presente sulla sim senza alcuna detrazione (21,20 Euro)”*;
- ii) *“un cospicuo indennizzo motivato dal cospicuo ritardo nel pagamento da parte della Compagnia Italiana Petroli che va ben oltre il termine massimo fissato dalla legge per l’espletamento della pratica”*.

La posizione dell’operatore.

La società ERG Mobile/italiana petroli S.p.A. non ha presentato alcuna memoria entro i termini e con le modalità prescritte dal regolamento di procedura.

Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, deve dichiararsi l’inammissibilità della domanda *sub ii)* relativa alla richiesta di *“un cospicuo indennizzo motivato dal cospicuo ritardo nel pagamento da parte della Compagnia Italiana Petroli che va ben oltre il termine massimo fissato dalla legge per l’espletamento della pratica”* perché tale doglianza non rientra tra le fattispecie indennizzabili ai sensi del vigente regolamento sugli indennizzi.

Sempre in via preliminare si osserva che, non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell’utente.

Nel merito, occorre precisare che l’Autorità già con delibera n. 416/07/CONS ha riconosciuto *“il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità escludendo pertanto che contro la sua volontà l’operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme”*. La stessa delibera, infatti, ha diffidato gli operatori di telefonia mobile 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, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile tranne per l’ipotesi del credito residuo derivante da bonus/promozioni che, al contrario, non può essere monetizzabile ma da solo diritto al trasferimento su altra sim dell’utente. Tali disposizioni trovano ulteriore supporto 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”*.

Sul punto il gestore nulla ha contro dedotto né provato; pertanto, in assenza di prova contraria delle deduzioni dell'utente, si ritiene di accogliere la richiesta del sig. xxx di restituzione del credito di € 21,20 (ventuno/venti) esistente sulla sim n. 377 541xxx illegittimamente trattenuta dal gestore.

Infine, tenuto conto del comportamento assunto dalle parti nel caso di specie, atteso che l'operatore non ha presenziato alla procedura di conciliazione ex art 8 del vigente regolamento, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 25,00 (venticinque/00).

DETERMINA

-ERG Mobile/italiana petroli S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 06/12/2019, è tenuta a corrispondere tramite assegno o bonifico bancario la somma di euro € 21,20 (ventuno/venti oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) a titolo di restituzione del credito residuo esistente sulla sim n. 377 5418xxx e la somma di euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)