

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. SATTANINO/BIP MOBILE xxx

(LAZIO/D/528/2014)

**Registro Corecom n. 27/2015**

### IL DIRIGENTE

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “ *Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, 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*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. M. Sattanino presentata in data 24 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore BIP Mobile – l’interruzione del servizio e l’annullamento del credito e del bonus. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, ha dichiarato quanto segue:

- a) A marzo 2013 aveva caricato un importo di Euro 100,00 aderendo ad un’offerta di BIP Mobile per cui a “chi avesse ricaricato entro il 31 marzo 2013 la ricarica si sarebbe triplicata”;
- b) A marzo 2014, l’istante aveva riscontrato l’interruzione della linea e l’annullamento del credito e del bonus;

c) Il credito presente sulla sim era di Euro 300,00, non avendo effettuato alcuna chiamata.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto il rimborso del credito e del bonus di complessivi Euro 300,00.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

### **Sulla restituzione del credito residuo**

L'istante lamenta l'annullamento del credito residuo e del bonus presente sulla sim alla data della sospensione dell'utenza e ne chiede il rimborso.

Nei contratti con gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, il cosiddetto "credito residuo" può essere definito come l'importo netto che in un dato momento del rapporto contrattuale tra l'operatore e il suo cliente, relativo all'acquisto di una carta ricaricabile prepagata o al pagamento di una ricarica, non risulta ancora essere stato speso dall'utente che lo ha anticipatamente corrisposto.

Il combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'art. 1 della Legge n. 40/2007 sancisce inequivocabilmente il diritto degli utenti al riconoscimento del "credito residuo" e, nel settore delle telecomunicazioni, anche alla sua trasferibilità fra gli operatori in caso di portabilità del numero.

L'importo da trasferire deve ritenersi al netto di bonus e promozioni che l'utente ha ricevuto dal precedente gestore (perché la legge Bersani tutela soltanto il credito "acquistato" e non quello "regalato" o, comunque, non corrispondente ad un effettivo esborso dell'utente), oltre che dei costi sostenuti per l'operazione di trasferimento, se effettivamente giustificati e pertinenti, come imposto dalla legge.

Ciò precisato, la domanda dell'utente può essere accolta limitatamente all'importo di Euro 100,00 che l'istante dichiara aver ricaricato entro marzo 2013 per usufruire dell'offerta di BIP Mobile, ovvero al netto del bonus di Euro 200,00.

Nella fattispecie infatti, essendosi estinta l'obbligazione per impossibilità della prestazione per causa non imputabile all'operatore, quest'ultimo è tenuto a restituire la prestazione già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito.

La presenza sulla Sim del credito acquistato deve ritenersi provata sulla base della dichiarazione dell'utente, stante l'improvvisa impossibilità di documentare in altro modo la circostanza, a causa dell'interruzione del servizio e dell'indisponibilità per gli utenti degli ordinari strumenti di controllo del credito residuo (ad esempio via web, area clienti, servizio clienti, telefono).

### **Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle

controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con delibera 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, appare equo liquidare in favore della parte istante l'importo di Euro 50,00 (cinquanta/00), da porsi a carico di BIP Mobile, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, del valore della controversia e della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione.

### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

### **DETERMINA**

1. Accoglie l'istanza del sig. M. Sattanino nei confronti della società BIP Mobile xxx
2. La società BIP Mobile xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso del credito residuo presente sull'utenza al momento dell'interruzione, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società BIP Mobile xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, li 12/05/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto