



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/639099/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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 la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 19/10/2023 acquisita con protocollo n. 0268000 del 19/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante sig. XXXX XXXX, titolare dell’utenza telefonica n. .XXXXXXXXXX, nel formulario inoltrato sulla piattaforma di Conciliaweb, dichiara che " a seguito dei disservizi dell’operatore Rabona, ha effettuato passaggio verso la NTmobile. Dopo più di un mese dal passaggio stesso, il credito posseduto al momento della migrazione, è stato azzerato da NTmobile, in quanto, quest’ultimo, ha sostenuto che il precedente operatore, non aveva provveduto in tal senso". Nonostante i reclami effettuati, ad oggi che nulla è cambiato. Per quanto detto, viene quindi richiesto dall’istante, il riaccredito del credito pari a 37,14. euro.

L'operatore, seppur non supportando la sua tesi difensiva, con documentazione o altro confutabile, ha confermato che il problema deriva dal mancato accredito della somma richiesta, da parte del precedente gestore telefonico. E' da evidenziare che TN Mobile, non ha aderito all'invito di partecipare al tentativo di conciliazione in seno alla presente definizione.

Dall'esame di quanto esposto dall'istante e delle sue evidenziazioni documentali, nel prendere atto che l'operatore telefonico non ha supportato la sua tesi difensiva con alcuna prova documentale, si ritiene che le ragioni avanzate dall'istante, siano da accogliere. Pertanto, si ritiene che la TN Mobile dovrà accreditare la somma richiesta, pari a 37,14 (trentasette/14) , allo stesso istante, per come richiesto in sede di avvio del procedimento.

DETERMINA

- Nextus Telecom Srl (NT mobile), in accoglimento dell'istanza del 19/10/2023, è tenuta a pagare la somma di euro 37,10 all'odierno istante - signor XXXX XXXX. Il pagamento di che trattasi, dovrà avvenire entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, sul sito Agcom, mediante accreditamento sulle coordinate Iban già evidenziate in piattaforma : IT8XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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
Gianpaolo Simone