

DELIBERA N. 64/2025

**XXXXX XXXXX / NEXTUS TELECOM SRL (NT MOBILE)
(GU14/727900/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 26/05/2025;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 18/01/2025 acquisita con protocollo n. 0013768 del 18/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto privato, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Il servizio dati e poi voce sono stati interrotti senza un adeguato preavviso salvo il generico invito a passare ad altro operatore, senza ulteriori spiegazioni e indicazioni sull'eventuale ripristino. Appare inoltre ingannevole che fino a pochi giorni prima e nel mio caso un mese prima, Nextus dava la possibilità di sottoscrivere nuovi contratti e addebitava i costi del servizio pur essendo consapevole dell'imminente interruzione di tutti i servizi. Riepilogando dunque: Interruzione improvvisa: i clienti hanno ricevuto solo un SMS che li esortava a cambiare operatore, lasciando molti di loro senza informazioni chiare riguardo alla situazione dei servizi e alle eventuali conseguenze. Impossibilità di contatto: la sospensione dei servizi ha reso difficile per i clienti contattare l'assistenza per chiarimenti o assistenza, aggravando ulteriormente la situazione. Incertezze economiche: Le notizie suggeriscono che la sospensione potrebbe essere legata a difficoltà economiche o pendenze con i fornitori, ma NT Mobile non ha fornito spiegazioni ufficiali in merito, né informazioni su prospettive future. Questo solleva dubbi sulla stabilità dell'operatore e sulla protezione dei diritti dei consumatori. Diritto alla continuità del servizio: Secondo quanto stabilito nella Carta dei Servizi di NT Mobile, i clienti hanno diritto a una fornitura continua e regolare. Ad oggi la situazione non è ancora chiara, sarei disposto a rinunciare a qualsiasi risarcimento se fosse indicata una precisa data di ripristino dei servizi voce e dati. L'interruzione improvvisa contrasta con questi principi e viola le normative vigenti in materia di telecomunicazioni". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Ripristino dei servizi e in conformità con quanto stabilito dall'AGCOM (Delibera 179/03/CSP e successivi aggiornamenti); II. indennizzo per ogni giorno di interruzione del servizio non giustificata, pari a €7,50 al giorno per la mancata erogazione del servizio di base, calcolato a partire dal 12 ottobre 2024 fino alla data effettiva di ripristino del servizio, attualmente non ancora avvenuto; III. Rimborso del costo della sim e relativa attivazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, a sostegno della propria posizione, ha inserito in piattaforma, in data 20.02.2025, entro i termini per presentazione delle memorie previsti a pena di irricevibilità, soltanto la seguente comunicazione: "Gentile Cliente, le abbiamo inviato la comunicazione di sospensione dei servizi via SMS e via e-mail dal 13/10/2024, comunicandogli di effettuare la portabilità verso un altro gestore disponibile sul mercato per il ripristino dei servizi. La sospensione dei servizi è stata regolarmente comunicata nei tempi previsti della normativa vigente. Per il ripristino dei servizi la preghiamo di

effettuare la portabilità in uscita per mantenere l'utenza con il trasferimento del credito o in alternativa, indicare se desidera avere il rimborso del credito residuo sulle coordinate bancarie nella conciliazione. Rimaniamo in attesa di un suo gentile riscontro.”

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I) deve dichiararsi cessata la materia del contendere, stante la comunicazione del gestore in merito alla sospensione dei servizi con invito ad effettuare la portabilità verso altro operatore, riguardante tutti gli utenti per come meglio precisato al successivo punto. In ordine alla richiesta sub II), si osserva quanto segue. L'istante lamenta l'illegittima interruzione del servizio associato alla propria utenza mobile a decorrere dal giorno 12.10.2024, mai risolta. Di contro, la parte convenuta eccepisce di aver comunicato tempestivamente la sospensione dei servizi tramite sms ed e-mail, precisamente dal giorno 13.10.2024, nei tempi previsti della normativa vigente. A tal riguardo, si osserva che, a seguito della richiesta di integrazione documentale da parte di questo Corecom, preannunciata in sede di udienza di discussione in data 23.04.2025 e inserita in piattaforma in data 05.05.2025, l'operatore ha prodotto documentazione a comprova delle proprie argomentazioni; nello specifico i CDR (Call Detail Record) relativi agli SMS di notifica inviati al cliente (recanti data 13.10.2024 e 14.10.2024), nonché copia della comunicazione trasmessa via mail in data 06.11.2024, in riscontro alla richiesta dell'utente del 05.11.2024. Nella suddetta mail, il gestore ha rappresentato quanto segue: “Gentile Cliente, NT Mobile ricorda la sospensione dei servizi, come già comunicato. Ti invitiamo a effettuare la portabilità entro il 13 novembre per continuare a utilizzare il tuo numero. Per maggiori informazioni, contattaci. Per maggiori informazioni, visita Comunicazioni urgenti alla clientela da NT Mobile del 13 Ottobre 2024 www.ntmobile.it”. Deve inoltre rilevarsi che sul sito dell'operatore Nextus, tra le comunicazioni urgenti indicate nella home page, risulta tuttora il seguente avviso recante la data del 13.10.2024: “Comunicazione ai sensi dell'articolo 3, comma 4, e dell'articolo 4, commi 1, 2 e 3 della Direttiva generale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, adottata con delibera n. 179/03/CSP e Articolo 11, comma 8, codice delle Comunicazioni elettroniche. Ntmobile informa i propri clienti che è sospesa preventivamente la fornitura di servizi di connessione a Internet, chiamate telefoniche, e la vendita di nuove SIM. È altresì sospeso il servizio di SMS in uscita. In questo periodo di sospensione i clienti possono scegliere una delle opzioni di altri operatori disponibili nel mercato, ovvero mantenere il proprio numero in attesa della riconfigurazione dei servizi sulla nuova rete mobile che avverrà entro il più breve tempo possibile.” Infine, la suddetta informazione risulta, altresì, riportata sulle pagine social del gestore convenuto nonché su vari siti e forum di settore (es. [mondomobileweb](http://mondomobileweb.com), [hdblog](http://hdblog.com), ecc.). Pertanto, alla luce delle suddette evidenze documentali, la richiesta in esame non può trovare accoglimento. La richiesta sub III) deve dichiararsi inammissibile in quanto rappresenta domanda nuova, giacché non formulata nell'istanza di conciliazione. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2.

dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 26 maggio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco