

DELIBERA N. 32 - 2025

**XXX/ NEXTUS TELECOM SRL (NT MOBILE)
(GU14/559422/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 17/11/2025;

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 Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 21/10/2022 acquisita con protocollo n. 0303456 del 21/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato nel formulario introduttivo: "Buongiorno, in data 19/07/2022 ho effettuato la richiesta di un servizio NTmobile di €39,93 l'anno Nextus Telecom S.r.l. XXX, Italia P.iva XXX ove chiedevo una sim con minuti illimitati e GB, però avendo ricevuto oggi stesso 21/07/2022 rimborso dell'importo speso €39,93 senza averne avuto nessuna motivazione. Insinuando una possibile omissione della attivazione SIM chiedo indennizzo come da articolo 4 della DELIBERA N. 73/11/CONS. Cordiali Saluti."

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non si è costituito in fase di definizione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere accolta, come di seguito specificato.

In via preliminare, si precisa che l'assenza dell'operatore nel procedimento, unitamente alla mancata difesa e relativa produzione documentale, comporta — in applicazione del principio di non contestazione sancito dall'art. 115 c.p.c. — che la ricostruzione dei fatti oggetto di controversia debba avvenire sulla base esclusiva delle allegazioni e delle deduzioni formulate dalla parte istante.

Nel caso di specie, il Sig. XXX riceveva via e-mail dall'operatore, in data 19/07/22, conferma dell'ordine riferito all'offerta "PIU' ++" sul numero XXX; tuttavia, quest'ultima non veniva mai attivata e tantomeno veniva consegnata all'utente la relativa sim entro i cinque giorni lavorativi stabiliti.

In assenza di memorie difensive rese dall'operatore, si è preso atto, dalle dichiarazioni dell'istante, che Nextus Telecom provvedeva comunque alla restituzione dell'importo di €39,93; purtuttavia, non è emerso che la stessa, a fronte dell'inadempimento occorso, abbia fornito al cliente informazioni adeguate sulle motivazioni della mancata attivazione del servizio.

Per quanto evidenziato, essendosi configurata una violazione degli obblighi informativi di spettanza, ne consegue che quest'ultima possa quindi dare luogo al

riconoscimento di un indennizzo per mancata comunicazione ai sensi dell'art. 4, c. 2 del Regolamento, secondo il quale " l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritieri circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi".

Relativamente al periodo di riferimento, si ritiene che lo stesso possa circoscriversi tra le date del 26/07/2022 (decorsi i cinque giorni lavorativi previsti per la consegna dell'ordine) e del 14/10/2022 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione, prima occasione utile di interlocuzione tra le parti), per complessivi giorni 80.

Considerato quanto sopra, Nextus Telecom sarà, pertanto, tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui sopra, calcolato nella misura di euro 7,50 al dì per giorni 80, per la complessiva somma di euro 600,00 in accoglimento della richiesta avanzata.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

La società Nextus Telecom Srl (NT mobile), in persona del legale rappresentante pro tempore, in relazione all'istanza presentata dal sig. XXX, è tenuta a:

- a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario a favore dell'istante, l'importo di euro 600,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi.

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.

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.

Torino, 17/11/2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli