

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 10 del 26 marzo 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX/ NEXTUS TELECOM SRL (NT MOBILE)
(GU14/712446/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 30/10/2024 acquisita con protocollo n. 0285609 del 30/10/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante fa presente quanto segue.

Il 13/10/2024 l'operatore NT Mobile comunicava sul suo sito web, a tutti gli utenti, la sospensione unilaterale del servizio dati e sms in uscita relativamente a ogni profilo tariffario e invitava a effettuare la portabilità del numero entro il 13/11/2024.

L'art. 11 comma 8 del d.lgs. n. 259/2003, tra l'altro citato dalla stessa NT Mobile nella comunicazione sul proprio sito web, prevede che “la cessazione dell'esercizio di un'attività di rete o dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica può aver luogo in ogni tempo. L'operatore informa gli utenti della cessazione, ai sensi dell'art. 98-septiesdecies comma 4, con un preavviso di almeno tre mesi, dandone comunicazione contestualmente al Ministero e all'Autorità”. Durante il decorso del termine di preavviso l'operatore deve garantire tutti i servizi che erano stati pattuiti col cliente, cosa che non ha fatto l'operatore NT Mobile che ha chiuso il servizio dati e sms in uscita dall'oggi al domani.

L'istante conclude chiedendo, ai sensi dell'art. 5 dell'all. A alla delibera 347/18/CONS, un indennizzo, per la sospensione del servizio in violazione del preavviso di legge, per € 7,50 per ogni giorno di sospensione in violazione di detto termine, per complessivi € 675,00 (7,50x90 giorni di preavviso mancato).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 16/12/2024, esponendo che l'offerta acquistata dall'istante in NT mobile è stata rimborsata, così come tutte le mensilità non usufruite sul credito residuo e il 23/10/2024 l'istante ha effettuato la portabilità in uscita portando il credito residuo sul nuovo operatore.

La replica dell'istante.

L'istante replica in data 2/1/2025 a quanto sostenuto dall'operatore, confermando quanto da quest'ultimo comunicato e precisando che la propria richiesta riguarda tuttavia il mancato rispetto del termine di preavviso legale per la sospensione del servizio di comunicazione elettronica.

Esponde altresì che a causa di tale decisione unilaterale di sospendere il servizio egli si è trovato a scegliere al volo un operatore per effettuare la portabilità a causa del rischio di perdere il numero mobile e che se fosse stato rispettato il preavviso previsto dalla legge avrebbe potuto scegliere in modo più sereno e oculato, invece di dover scegliere d'istinto

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXX espone di aver ricevuto dall'operatore comunicazione – pubblicata sul sito web del gestore il 13/10/2024 – di sospensione unilaterale del servizio dati e sms in uscita a decorrere dal 13/11/2024. L'istante ravvisa, in tale sospensione preavvisata di un mese rispetto alla data di sospensione, una violazione di quanto previsto dall'art. 8, comma 11 del d.lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni) e conclude chiedendo, ai sensi dell'art. 5 dell'all. A alla delibera 347/18/CONS, un indennizzo per complessivi € 675,00 (7,50x90 giorni di mancato preavviso). A tale prospettazione, NT mobile ribatte che tutte le somme relative a servizi non fruiti sono state restituite e il 23/10/2024 l'utenza risulta essere stata traslata su altro operatore, mediante portabilità, con relativo credito. Al riguardo, l'istante ha replicato che oggetto della presente contestazione è l'inosservanza del rispetto del termine di preavviso per la cessazione delle attività previsto per legge, che, nella propria ricostruzione, lo ha posto davanti alla necessità di scegliere un altro operatore per la portabilità in tempi più rapidi rispetto a quanto sarebbe dovuto essere.

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXXX non sia meritevole di accoglimento, per i motivi che seguono.

Deve essere doverosamente premesso che è incontestata, e anzi pacifica per ammissione espressa dell'istante, la circostanza che ogni obbligazione restitutoria scaturente – in capo a NT mobile – in relazione alla cessazione del servizio risulta essere stata correttamente assolta dal gestore, il quale ha provveduto al rimborso dell'offerta pagata anticipatamente dall'istante e ha riversato al nuovo operatore il credito residuo. Quanto al merito della contestazione dell'istante, si rileva quanto segue.

Deve preliminarmente essere rilevato come, nell'attività di definizione delle controversie tra utenti e operatori di cui all'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, questo Corecom non possa che conoscere e apprezzare, sotto il profilo dell'indennizzabilità, non, in linea astratta, qualsiasi disservizio, bensì quelle fattispecie concrete di disservizio ascrivibili a una o più fattispecie astratte previste e disciplinate dal Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), essendo peraltro estranea alla logica del presente procedimento una ratio sanzionatoria che ricollegasse, a una condotta colposa del gestore, sanzioni pecuniarie o comunque addebiti di tipo sanzionatorio.

Sotto questo profilo, deve essere evidenziato come la competenza in merito all'inosservanza del termine di preavviso previsto dall'art. 8, comma 11 del d.lgs. n. 259/2003 sia da ascrivere non a questo Corecom, bensì – in via diretta – all'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni. In primo luogo, secondo l'iter illustrato in modo esemplare dalla Deliberazione n. 84/2024/CONS (ordinanza ingiunzione nei confronti della società Rabona s.r.l.), si ritiene che l'inosservanza del termine di preavviso di cui all'art. 8 comma 11 del d.lgs. 259/2003 legittimi in via diretta l'irrogazione, da parte dell'Autorità, di sanzioni – mediante ordinanza-ingiunzione – all'operatore ritenuto responsabile di non aver reso agli utenti una informativa trasparente, completa ed esaustiva rispetto all'imminente sospensione dei servizi di rete mobile effettuata e non il riconoscimento - in via diretta - a taluno degli utenti di alcuno degli indennizzi previsti dal Regolamento.

Pertanto, l'Autorità, con propria Ordinanza-ingiunzione, può dichiarare la responsabilità del gestore ed ordinare la corresponsione di una somma a titolo di sanzione amministrativa pecuniaria, in favore dell'Autorità stessa e non dei singoli consumatori o dei portatori di interessi collettivi (quali le associazioni dei consumatori) che avessero eventualmente sollevato la questione con propri esposti o segnalazioni. Si rileva inoltre che, ai sensi di legge, l'accertamento in merito alla responsabilità dell'operatore per inosservanza del termine di preavviso di cui all'art. 8 comma 11 del d.lgs. 259/2003 sia di competenza esclusiva dell'Autorità e non possa essere valutata incidenter tantum nel presente procedimento da questo Corecom, in assenza di una pronuncia in merito di Agcom.

L'istanza di XXXXXX, in effetti, sembra voler introdurre una – inammissibile – commistione concettuale tra indennizzo riconoscibile ai sensi delle Delibere Agcom (consistente in una somma di denaro o altra prestazione il cui pagamento può essere imposto al gestore in favore dell'utente, con funzione genericamente di ristoro o compensazione di un danno o di un pregiudizio) e sanzione amministrativa pecuniaria (consistente in una somma di denaro il cui pagamento può essere imposto al gestore – in favore dell'Autorità – quando risultino accertate condotte in violazione di disposizioni di legge); in questo senso, la richiesta dell'istante sembra quindi voler utilizzare strumentalmente la nozione di indennizzo per finalità per le quali l'ordinamento ha previsto, invece, il diverso istituto della sanzione amministrativa pecuniaria.

Doverosamente premesso quanto sopra, in disparte l'estraneità alla competenza del Corecom di valutazioni in merito alla correttezza o meno dell'operato di NT mobile ai sensi del Codice delle Comunicazioni, deve essere valutato in questa sede se la condotta del gestore possa essere comunque riferibile a taluna delle fattispecie di disservizio indennizzabili ai sensi del Regolamento. In particolare, viene in gioco la fattispecie – individuata dall'utente stesso – dell'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, riconoscibile “nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso”. A questo riguardo, si rammenta che la ratio di tale indennizzo è

riconoscere economicamente il disagio patito dall'utente rimasto disservito (cioè privo di servizio) per un certo periodo di tempo.

Dalla documentazione versata in atti e dalle affermazioni di parte istante, non può non evidenziarsi come XXXXXXXX non sia mai rimasto privo della funzionalità dei servizi voce, sms e rete che, dopo l'esperimento del procedimento di portabilità, dal 23/10/2024 sono stati fruiti presso il nuovo operatore. La ratio dell'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio è quella di riconoscere un quid economico, con finalità di ristoro, all'utente rimasto privo di funzionalità in concreto e non meramente in astratto.

A tal proposito va peraltro osservato che, a corollario di quanto sopra, presupposto necessario per il riconoscimento di tale indennizzo appare essere l'assenza di preavviso in merito alla cessazione, idonea di per sé a recare disagio all'utente e che, in questo caso, non pare ravvisabile per il solo fatto che all'utenza (tutta) sia stato dato termine di un mese, anziché i tre previsti dal Codice delle comunicazioni, per effettuare la migrazione. Non può indurre a diverso convincimento la prospettazione dell'istante, invero apodittica, indimostrata e di per sé indimostrabile, che l'aver potuto disporre di un mese di tempo – anziché di tre mesi – per valutare l'operatore presso il quale migrare abbia recato con sé l'esigenza di individuare "al volo" il nuovo gestore, atteso che, per altro, la portabilità è stata conclusa dall'istante non in prossimità del termine indicato dal gestore (13/11/2024) ma in precedenza (23/10/2024).

Pertanto, non può ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo formulata dall'istante.

Conclusivamente, si ritiene che le richieste di XXXXXXXX non possano trovare accoglimento.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di Nextus Telecom S.r.l. (NT Mobile).
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.