

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

Deliberazione n. 35 del 3 settembre 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXX/ NEXTUS TELECOM SRL (NT MOBILE)
(GU14/745297/2025)

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 Kusuma Cappellazzo, 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 06/04/2025 acquisita con protocollo n. 0088926 del 06/04/2025;

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 di essere stato titolare di due utenze telefoniche: sim nr. XXXXXXXX e sim nr. XXXXXXXX, codice cliente nr. XXXXXXXX lamentando la seguente sospensione dei servizi con relativo indennizzo. La sospensione del servizio SMS in uscita è stata operata da NT MOBILE a partire dal giorno 9 settembre 2024, con la motivazione di un “aggiornamento della piattaforma” al fine di “offrire un servizio ancora migliore”, pertanto non è presente alcun ticket all'assistenza. L'interruzione del servizio dati è avvenuta senza alcun preavviso, mediante un SMS ricevuto alle 19.04 di domenica 13 ottobre 2024, che invitava a “prendere visione con urgenza” di un comunicato stampa sul sito dell'operatore con il quale si avvertiva la clientela della “sospensione preventiva” dell'erogazione del servizio. Tale interruzione è avvenuta senza alcun'altra comunicazione, in quanto il comunicato stampa sul sito non dava alcuna indicazione in merito alle tempistiche della sospensione, dandola già per avvenuta domenica sera, il giorno martedì 15 ottobre 2024.

La condotta tenuta da NT MOBILE è profondamente scorretta, poiché considerare un SMS inviato di domenica sera un preavviso, per comunicare alla clientela di aver già “sospeso preventivamente” i servizi, costituisce l'ennesimo tentativo di NT MOBILE di rifuggire le proprie responsabilità prendendo in giro i propri clienti.

L'utente, considerato che l'interruzione del servizio SMS è avvenuta sin dal 9 settembre 2024, conclude chiedendo l'indennizzo previsto dalle condizioni generali di contratto pari ad euro 2,00 giornalieri per un totale di euro 60,00 (corrispondente al massimo come previsto dalle condizioni contrattuali) fino al 24 ottobre 2024, giorno in cui è avvenuta la portabilità delle due utenze in oggetto, per un totale complessivo di euro 120,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 9/4/2025, invitando l'utente a indicare, come comunicato via PEC e nella precedente conciliazione, su quale canale ha aperto la segnalazione della problematica per il servizio SMS, in quanto per queste utenze non risulta alcuna apertura di ticket da parte Sua, inoltre nelle offerte da Lei attivate i servizi inclusi erano solo minuti e dati.

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXXX lamenta sostanzialmente due distinti disservizi: 1) il primo, relativo all'asserita sospensione del servizio SMS in uscita, lamentato dal 9/9/2024 e ascritto dall'utente all'“aggiornamento della piattaforma” comunicato in pari data dall'operatore; 2) il secondo, relativo all'interruzione del servizio dati, resa nota da Nextus Telecom con un sms del 13/10/2024 con la quale l'operatore rinviava a comunicato stampa concernente la “sospensione preventiva” dell'erogazione del servizio. L'utente, in considerazione della durata dei due disservizi e della avvenuta portabilità delle utenze in altro operatore, avvenuta il 24/10/2024, chiede l'indennizzo previsto dalle condizioni generali di contratto per i due disservizi verificatisi, per complessivi € 60,00 per ciascuna linea.

All'esito dell'istruttoria, si considera che l'istanza di XXXXXXXX non possa trovare accoglimento, per i motivi che seguono.

Va in primo luogo premesso che le diverse tempistiche relative ai due disservizi lamentati per ciascuna linea dall'utente, rendono necessaria una iniziale distinzione tra l'asserita interruzione verificatasi prima della

“sospensione del servizio” resa nota dall’operatore il 13/10/2024 e i disservizi successivi e conseguenti a quest’ultima comunicazione.

Per quanto attiene alla problematica relativa al servizio SMS, si rileva in primo luogo che l’utente confora la propria prospettazione allegando unicamente un SMS di avvertimento ricevuto da Nextus Telecom, datato 9/9/2024, del seguente tenore: “stiamo migliorando la nostra tecnologia e automatizzando i nostri sistemi per offrirvi un servizio ancora migliore. Durante questo aggiornamento, potrebbero verificarsi temporanei disservizi”. A tal riguardo merita osservare come il tenore stesso della comunicazione di Nextus Telecom alludesse alla possibilità di disservizi di natura temporanea, comunque non compatibili con la situazione prospettata da XXXXXXXX, per la quale l’impossibilità di trasmissione di SMS in uscita si sarebbe protratta dal 9/9/2024 al 24/10/2024. Si ritiene, pertanto, che essendo un disservizio protrattosi per 2 mesi incompatibile con la temporaneità dei disservizi ascrivibili ai rinnovamenti tecnologici preannunciati da Nextus, l’utente avrebbe dovuto, anche al fine di comprovare documentalmente il disservizio invocato, formulare espresso reclamo all’operatore segnalando l’accaduto.

Per un verso, infatti, è costante approdo giurisprudenziale che, in caso di disservizio tecnico, “la segnalazione assume un ruolo informativo imprescindibile affinché l’operatore possa intervenire risolvendo il disservizio” (Cfr. Deliberazioni Corecom Puglia n. 43/2023 e 94/2024): solo la segnalazione avrebbe potuto mettere Nextus Telecom nella piena conoscenza della sussistenza del disservizio lamentato da XXXXXXXX al fine di porvi rimedio, non potendo essere ascritta una interruzione protrattasi per oltre due mesi a quei “temporanei disservizi” preannunciati dall’operatore il 9/9/2024.

Per altro verso, non può dirsi soddisfatto dall’utente il principio dell’onere della prova, cardine generale dell’ordinamento per il quale la parte che invoca a suo favore un fatto è tenuta a darne prova, impone che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, delibere Corecom Veneto nn. 37/2024 e 44/2024); tale mancato adempimento vale tanto rispetto all’effettiva sussistenza del disservizio lamentato, quanto alle linee interessate, posto che XXXXXXXX deduce di essere titolare con Nextus di 2 SIM e allega, tuttavia, un’unica comunicazione relativamente, per il riconoscimento di indennizzo per interruzione del servizio SMS in uscita dal 9/9/2024 al 24/10/2024. Quanto all’interruzione del servizio dati che, nella prospettazione di XXXXXXXX, si è protratta dal 15/10/2024 al 24/10/2024 (data di avvenuta portabilità delle utenze in altro operatore).

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, analogo a quanto allegato dall’utente: “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. I

n 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.”

Sotto questo profilo, deve essere evidenziato, conformemente a giurisprudenza precedente (deliberazione Corecom Veneto n. 10/2025, deliberazione Corecom Puglia n. 94/2024), come la sospensione delle utenze dell’istante sia stata disposta dall’operatore ai sensi dell’art. 11 comma 8 del d.lgs. 259/2003, concernente i casi di “cessazione dell’esercizio di un’attività di rete o dell’offerta di un servizio di comunicazione elettronica”; quando la fonte dell’interruzione del servizio sia ascrivibile a tali ragioni, la valutazione in merito all’eventuale inosservanza o meno del termine di preavviso previsto dalla citata disposizione, nella sospensione delle attività comunicata da Nextus Telecom, è da ascrivere non alla competenza di questo Corecom, bensì – in via diretta

– all’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni.

Non può quindi trovare accoglimento nemmeno l’istanza formulata dall’utente, per il riconoscimento di indennizzo per interruzione del servizio 15/10/2024 al 24/10/2024.

Pertanto, non può ritenersi complessivamente accoglibile la richiesta di indennizzo formulata dall’istante

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) per le motivazioni di cui in premessa.
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(*) Kusuma Cappellazzo

(*) 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.