

DELIBERA n°_16_

**XXXX XXXX / NEXTUS TELECOM SRL (NT MOBILE)
(GU14/748972/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 25/09/2025;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 26/04/2025 acquisita con protocollo n. 0104507 del 26/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente) in relazione alle utenze mobili: XXXXXXXXX- XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del presente procedimento dichiara: “In data 28/11/2024 ho presentato richiesta di rimborso del credito residuo non utilizzato. Il 28/11/2025 ho ricevuto conferma dell’accettazione della mia richiesta, con comunicazione nella quale mi veniva assicurato che il rimborso sarebbe stato effettuato entro 60 giorni, come previsto dalla Carta dei Servizi. Non avendo ricevuto alcun accredito, il 13/03/2025 ho avviato una procedura di conciliazione semplificata, tramite il CORECOM Sicilia (Procedimento n. UG/740423/2025). Durante la suddetta procedura, conclusasi il 24/04/2025 con un mancato accordo, nonostante la mia piena disponibilità a risolvere la questione in maniera collaborativa, l’operatore si è dimostrato evasivo e poco collaborativo, fornendo risposte non pertinenti o evitando del tutto di rispondere, senza fornire alcuna spiegazione in merito alle proprie affermazioni”. L’istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) l’immediato accredito del rimborso spettante; 2) indennizzo per il mancato rispetto delle tempistiche previste, per la mancata

collaborazione durante la procedura conciliativa e per la violazione delle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi.

2. La posizione dell'operatore

Nextus Telecom Srl (NT mobile), di seguito Nextus o Operatore, nei propri scritti difensivi, dichiara che in riferimento alle utenze telefoniche: XXXXXXXX-XXXXXXX - XXXXXXXX, è stato firmato il verbale di accordo relativo alla controversia numero UG/719157/2024, per un importo di euro 70 euro. Come già comunicato via PEC, ed inoltre abbiamo aperto una verifica con la banca per verificare la problematica sull'accredito. Il reparto amministrativo darà riscontro a breve via PEC sulla tempistica dell'accredito. (Repliche dell'istante) L'istante a seguito delle dichiarazioni dell'Operatore sottolinea che l'indennizzo di euro 70, relativo al verbale UG/719157/2024 è stato concordato a seguito di un accordo in sede di conciliazione, in riferimento al disagio subito, per le utenze elencate e che, nonostante fosse stato pattuito un termine di 120 giorni per la corresponsione dell'importo, ad oggi non è stato ancora erogato, nonostante ripetuti solleciti. L'istante rappresenta inoltre che la richiesta relativa a questo procedimento riguarda il rimborso del credito residuo presente sulle SIM disattivate che, pur essendo stato dall'Operatore riconosciuto, non è mai stato rimborsato, nonostante le comunicazioni da parte dell'operatore indicassero che il pagamento sarebbe avvenuto entro 60 giorni, come previsto dalla Carta dei Servizi. Il verbale UG/719157/24, riguarda esclusivamente i disservizi lamentati e non può, in alcun modo, essere considerato come comprensivo anche del rimborso del credito residuo, che costituisce oggetto autonomo di richiesta nel presente procedimento, ribadendo che a tutt'oggi, nonostante l'esistenza di un titolo esecutivo rappresentato dal verbale di conciliazione sottoscritto e accettato da entrambe le parti, l'Operatore non ha adempiuto alla promessa di pagamento, nonostante ripetuti solleciti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate da parte istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L'istante lamenta la mancata restituzione, da parte dell'operatore, del credito residuo monetario presente sulle due utenze mobili al momento della loro disattivazione. L'operatore, a propria difesa, dichiara che tale credito era già ricompreso nell'importo di euro 70,00, riconosciuto a titolo di indennizzo con verbale di accordo sottoscritto in data 17/12/2024 nell'ambito della procedura UG/719157/2024, relativa ad una precedente controversia che riguardava anche le due utenze in argomento. Tuttavia, dall'esame degli atti relativi alla procedura UG/719157/2024, risulta che l'oggetto dell'istanza attiene ad un disservizio differente rispetto a quello oggetto del presente procedimento, sebbene coinvolgesse anche queste due utenze. Ne consegue che il verbale d'accordo non può ritenersi soddisfacente anche rispetto alla richiesta oggetto del presente procedimento, non essendo stato, il credito residuo monetario qui richiesto, oggetto di trattazione nel precedente procedimento. Ora, nella considerazione che la restituzione del credito residuo è imposta anche da una coerente applicazione dei principi civilistici della sinallagmaticità e della causalità delle

attribuzioni patrimoniali, per cui, a fronte dell'estinzione anticipata di un rapporto, le prestazioni a suo tempo anticipate, cui non abbia ancora fatto seguito la controprestazione, devono formare oggetto di restituzione, si ritiene, in accoglimento della richiesta di cui al punto 1), che l'operatore sia tenuto alla restituzione del credito residuo monetario di euro euro 37,50 oltre alla corresponsione dell'indennizzo di euro 70 già disposto con verbale di accordo UG/719157/2024 del 17/12/2024 ove non ancora pagato. In merito alla richiesta di cui al punto 2), poiché l'operatore non ha provveduto, entro i termini contrattualmente previsti, alla restituzione del credito residuo monetario relativo alle due utenze mobili, si ritiene di riconoscere un indennizzo pari ad euro 50,00, determinato secondo il principio di equità previsto dall'art. 19, punto III.5.2, delle Linee guida approvate con delibera n. 276/13/CONS.

DELIBERA

La società Nextus Telecom Srl (NT mobile) è tenuta: - al rimborso dell'intero credito residuo di euro 37,50 (trentasette/50) relativo alle due utenze mobili oggetto del presente procedimento; - a corrispondere l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nel rimborso del credito residuo. La società Nextus Telecom Srl (NT mobile) è tenuta inoltre a corrispondere, ove non ancora adempiuto, l'importo di euro 70,00 (settanta/00) già previsto a titolo di indennizzo nel verbale di conciliazione del 17/12/2024, nell'ambito della procedura UG/719157/2024.

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.

Palermo 25/09/2025

IL PRESIDENTE

