

DELIBERA n°_24_

**XXXX XXXX / NEXTUS TELECOM SRL (NT MOBILE)
(GU14/819622/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 20/07/2026;

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. 156/A1/S.G. del 01 luglio 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo sottoscritto in data 26 giugno 2026, con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2026, 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 del sig. XXXX XXXX del 07/03/2026 acquisita con protocollo n. 0088355 del 07/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito solo *istante o utente/cliente*, con la presente procedura ha lamentato all'operatore Nextus Telecom Srl (NT mobile), per la sim XXXXXXXX la sospensione del servizio dati e degli SMS e la mancata risposta ai reclami. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che dalla data del 09/09/2024 non è riuscito più ad inviare gli SMS così come tutti i clienti, a causa degli aggiornamenti del sistema, come da controllo effettuato sul web e da comunicazione pubblica fatta da Nextus Telecom Srl (NT mobile). A causa di tale disservizio, di aver contattato il servizio clienti ma invano, e di aver inviato dei reclami. In data 15/10/2024, oltre al disservizio accusato sulla componente messaggistica, è stato sospeso anche il servizio dati preannunciato dalla società Nextus Telecom Srl (NT mobile) solo due giorni prima con un comunicato stampa e con l'invito a tutta la clientela, di passare ad altro operatore. In data 13/11/2024, l'istante ha dichiarato di aver effettuato la portabilità dell'utenza verso altro operatore.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- 1) l'indennizzo per la sospensione del servizio SMS dalla data dal 09/09/2024 fino alla data di passaggio ad altro operatore;
- 2) l'indennizzo per la sospensione del servizio dati dalla data del 15/10/2024 fino alla data di passaggio ad altro operatore;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 21/09/2024 e per l'insoddisfacente risposta data a quello formulato il 17/12/2024;
- 4) la restituzione del canone dell'offerta attiva PIU' PLUS PLUS 50 per il periodo relativo ai disservizi;
- 5) il rimborso del costo pagato per il trasferimento del credito residuo ad altro operatore (pari a euro 1,50).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Nextus Telecom Srl (NT mobile), di seguito solo *NT Mobile, Nextus, società e/o operatore*, nella memoria ha, in sintesi, dichiarato quanto di seguito. In *primis* ha asserito che nella data del 13/10/2024, sia a mezzo comunicato stampa che con invio di SMS, ha avvisato tutta la clientela, e quindi anche l'istante, della sospensione preventiva dei propri servizi, attenendosi così alle condizioni riportate nella Informativa della propria Carta dei Servizi, della quale l'istante ha confermato di aver preso visione e di averne accettato i termini delle condizioni ivi indicate, all'atto della stipula del contratto. Mentre e riguardo al disservizio lamentato sulla componente messaggistica (SMS), l'operatore ha asserito che a seguito delle verifiche effettuate, l'utente all'atto della stipula, aveva scelto un'offerta con solo i servizi Voce e Dati e che gli SMS non erano compresi. In ultimo ha ribadito che, all'atto della portabilità dell'utenza mobile ~~XXXXXXXX~~ verso l'altro operatore, il credito residuo disponibile sulla sim è stato trasferito.

3. Le controdeduzioni dell'istante:

L'utente, in sede di controdeduzioni, ha unicamente precisato che seppur gli SMS non erano inclusi nel bundle dell'offerta sottoscritta, la SIM risultava essere comunque abilitata all'invio degli stessi. Pertanto, la circostanza che il piano tariffario in uso prevedesse esclusivamente i servizi voce e dati, non escludeva comunque la possibilità tecnica e contrattuale per lo scrivente di poter anche utilizzare il servizio di messaggistica, sebbene fuori bundle.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni che seguono. Con la presente procedura l'utente ha lamentato sostanzialmente due distinti disservizi per l'utenza mobile **XXXXXXXX**; il primo, relativo all'asserita sospensione del servizio SMS in uscita dalla data del 9/9/2024 ; il secondo, relativo alla sospensione del servizio dati dalla data del 15/10/2024, resa nota da Nextus Telecom solo due giorni (13/10/2024), con un comunicato stampa pubblicato sul sito e con invito a passare ad altro operatore. L'istante, in considerazione della durata dei due disservizi e dell'avvenuta portabilità dell'utenza in data 13/11/2024 ad altro operatore, ha chiesto gli indennizzi così come per il mancato riscontro ai reclami, nonché il rimborso dei canoni e del costo sostenuto per il trasferimento del credito residuo. Per quanto attiene alla problematica relativa al servizio di messaggistica (SMS), si rileva in primo luogo che l'utente conforta la propria tesi, disservizio dal 09/09/2024, allegando unicamente il reclamo del 21/09/2024. A tal riguardo merita osservare in *primis* che l'offerta "*PIU PLUS PLUS 50*" sottoscritta dall'istante, così come dichiarato dall'operatore, non comprendeva gli SMS. Infatti, l'offerta *de qua* come da documentazione agli atti prodotta da parte dello stesso istante, era composta unicamente da : Minuti illimitati su rete NT Mobile, Minuti illimitati verso fissi e mobili italiani e 30 Dati su rete 4G. Per quanto sopra argomentato, ovvero, che il servizio di messaggistica (SMS) non era contemplato nell'offerta sottoscritta dall'utente, considerato altresì che l'utente in questa sede non ha depositato agli atti, a comprova di aver utilizzato il servizio di messaggistica anche se non compreso nell'offerta sottoscritta come ribadito in sede di controdeduzioni, gli *screenshot* di errore ricevuti da Nextus così come testualmente dichiarato nel reclamo fatto il 21/09/2024 "*quando provo ad inviare un SMS ricevo un messaggio di errore*", la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio SMS non può trovare accoglimento. Attese le motivazioni di cui sopra, non può neanche essere accolta la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 21/09/2024 considerato che il reclamo, nel caso di specie, risulta essere non validamente proposto da parte dell'istante, ovvero privo di fondamento. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo formulata per il reclamo fatto nella data del 17/12/2024 considerato che l'operatore ha dato una motivata risposta all'istante e nei termini indicati nella Carta dei Servizi. In merito al disservizio lamentato per la sospensione del servizio dati avvenuta nella successiva data del 15/10/2024 si evidenzia che questo Corecom agli atti ha l'avviso che l'operatore Nextus ha pubblicato all'epoca, tra le comunicazioni urgenti nella home page, recante la data del 13/10/2024 che riporta testualmente "*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. Ntmobile ricorda agli utenti che desiderino avere*

informazioni i punti contatto già presenti agli indirizzi ciao@ntmobile.it e admin@ntmobile.it. Le informazioni contrattuali sono pubblicate nella Carta dei Servizi disponibile all'indirizzo <https://www.ntmobile.it/wp-content/uploads/2022/07/Carta-de-Servizi.pdf>. Al fine di non perdere il proprio numero la portabilità verso altri operatori dovrà avvenire entro e non oltre il 13/11/2024.” La suddetta comunicazione, tra l'altro, risulta ancor oggi riportata su vari siti e forum di settore (es. mondomobileweb, hdblog, S.OS. Tariffe ecc..). Pertanto, alla luce della comunicazione data ai sensi della Direttiva generale dell'Autorità e del Codice delle Comunicazioni Elettroniche a tutti i clienti Ntmobile, e tra questi l'istante, la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio dati a far data dal 15/10/2024, non può trovare accoglimento. Difatti, è risultato nei fatti che l'istante era ben consapevole del disservizio a cui sarebbe andato incontro e poteva, nel breve tempo dalla informazione ricevuta, trasferire l'utenza ad altro operatore e non attendere l'ultima data utile del 13/11/2024, così come invece ha dichiarato di aver fatto. Proseguendo, si evidenzia altresì, che non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso del costo di trasferimento del credito residuo e di cui al punto 5) considerato che tale importo era ben noto al cliente così come pubblicato sulla pagina “ *Trasparenza Tariffaria*” dell'operatore, e come anche ribadito in sede dell'udienza di discussione. Né può trovare accoglimento la richiesta di restituzione del canone dell'offerta e di cui al punto 4) considerate le motivazioni di cui in preambolo della presente (disservizi SMS e dati) ed atteso che l'operatore, sempre in udienza di discussione, ha dichiarato di aver rimborsato all'istante l'ultimo canone mensile (ultimo rinnovo il 18/10/2024) pari ad euro 2,99.

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza del sig. XXXX XXXX, nei confronti della Nextus Telecom Srl (NT mobile) in relazione all'utenza mobile **XXXXXXXXXX**, per le motivazioni di cui in premessa.

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 20/07/2026

IL PRESIDENTE