AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_21_

XXXX XXXX / NEXTUS TELECOM SRL (NT MOBILE)
(GU14/573289/2022)

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 03/04/2023;

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;

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 19/12/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia mobile XXXXXXXX, di tipo privato, nei propri scritti, dichiara, in sintesi, quanto segue. L'istante, nel mese di Maggio 2022 richiedeva l'adesione a Nt Mobile ed effettuava MNP verso NT MOBILE nella mensilità di Giugno 2022 per l'abbonamento radiomobile dell'utenza XXXXXXXX. Il servizio "fonia e dati" veniva attivato e risultava funzionante regolarmente ad oggi. L'istante sporgeva apposito reclamo scritto l'11 Giugno 2022 a mezzo email e PEC per contestare l'errato addebito in fase di sottoscrizione dell'offerta con un importo seppur esiguo, risultava essere errato, ovvero addebito effettuato Euro 39,93 anziché Euro 39,87 (generato dall'importo mensile pari a Euro 2,49/mese x 12 mensilità pari a Euro 29,88 + Euro 9,99 costo di attivazione) senza però ricevere alcun tipo di riscontro pur consapevoli che la normativa vigente equipara, ex art. 48 D.Lgs. 7 marzo 2005, n 82, l'invio della e-mail certificata all'invio di una raccomandata A/R. L'istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) ripristino della tariffazione convenuta contrattualmente e rimborso di euro 0,06; 2) indennizzo per mancata risposta al reclamo euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Nextus Telecom Srl (NT mobile) (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara quanto segue. Si precisa che l'offerta acquistata, come regolarmente pubblicizzato sul sito, prevede un canone annuale di euro 29.94 euro da pagare per intero al momento della sottoscrizione dell'offerta. Pertanto, l'indicazione dell'importo mensile è solamente indicativa e non rilevante ai fini dell'accettazione dell'offerta in parola.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare giova ricordare il principio, ormai consolidato nelle decisioni dell'Autorità, secondo cui gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi e disagi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte, contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi, posti in essere dagli operatori, oltre che devono rispondere al principio di proporzionalità in relazione alla gravità dei disservizi o disagi provocati. Ciò posto, ed entrando nel merito della controversia, l'istante lamenta, in relazione all'acquisto, sul sito www.ntmobile.it, dell'offerta annuale PIU'++ Ntmobile, l'addebito del costo complessivo di euro 39,93 anziché di euro 39,87, importo quest'ultimo dallo stesso autonomamente ricavato moltiplicando il costo mensile indicato nell'offerta, euro 2,49, per 12 mensilità, totale euro 29,88, sommato ad euro 9,99, quale costo di attivazione, oltre a contestare il mancato riscontro alla PEC dell'11 Giugno 2022 mediante la quale ha segnalato tale asserito "addebito superiore rispetto a quanto pattuito contrattualmente", che ammonterebbe precisamente a 6 centesimi di euro (0,06 euro). Ora, al fine di accertare eventuali responsabilità a carico dell'operatore coinvolto, che abbiano arrecato concreti disservizi e disagi soggetti ad indennizzi o rimborsi, si rende necessario effettuare, alla luce della documentazione depositata in atti dalle parti e dalle dichiarazioni dalle stesse rese, anche in sede di udienza di discussione, le seguenti valutazioni. L'offerta in argomento, allegata in atti dall'istante, è annuale e non mensile, e prevede espressamente un costo anticipato annuale, di euro 29,94, più euro 9.99 di costo di attivazione, per un totale complessivo di euro 39,93, tale importo coincide con l'importo della transazione riportata sulla conferma d'ordine della cliente del 31 maggio 2022, depositata in atti dalla stessa. Posto che l'offerta di cui trattasi si basa su un costo anticipato annuale, e non mensile, tra l'altro chiaramente riportato sull'offerta, di cui il cliente è reso consapevole all'atto dell'adesione, si ritiene del tutto marginale, irrilevante ed ininfluente l'indicazione del costo mensile. L'indicazione sull'offerta del costo mensile, a titolo esemplificativo, arrotondato al centesimo per difetto, si ritiene non abbia potuto oggettivamente incidere sulla scelta del Cliente o inficiare la trasparenza delle condizioni economiche dell'offerta annuale in argomento. All'esito delle superiori valutazioni si ritiene che l'operatore, nel caso di specie, non sia venuto meno ai principi di trasparenza, corretta informazione e comunicazione, cui lo stesso deve attenersi per la pubblicazione dell'offerta e tanto meno si ritiene abbia effettuato un "addebito superiore rispetto a quanto pattuito contrattualmente" applicando condizioni economiche difformi da quelle pubblicizzate, il costo effettivo dell'offerta annuale in argomento infatti è perfettamente in linea con l'importo addebitato. Ne consegue che la richiesta di cui al punto 1) non è accoglibile. Neppure la richiesta di al punto 2), è accolta, in considerazione dell'infondatezza del reclamo e in applicazione del principio di proporzionalità. L'eventuale disagio patito dall'istante, non risultando oggettivamente apprezzabile, in questa sede, non può quindi essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione

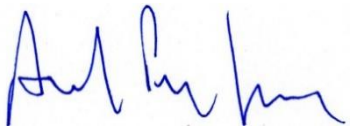
elettroniche, semmai, per il suo profilo strettamente soggettivo, potrebbe essere attratto nell'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria.

DELIBERA

di rigettare integralmente l'istanza della sig.ra XXXX XXXX, nei confronti della società Nextus Telecom Srl (NT mobile) .

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 03/04/2023

IL PRESIDENTE