

DELIBERA n°_15_

**XXXX XXXX / NEXTUS TELECOM SRL (NT MOBILE)
(GU14/551165/2022)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 22/03/2023;

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 19/09/2022 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 XXXXXXXXX, di tipo privato, nei propri scritti, dichiara, in sintesi, quanto segue. Nel mese di Marzo 2022 richiedeva una nuova SIM NTMobile (Nextus Telecom S.r.l.) consegnata il giorno 11 Marzo 2022 ed effettuava MNP ufficialmente il 15 Marzo 2022 da precedente operatore donante per l’abbonamento Più+ Semestrale dell’utenza. Il servizio “fonia e dati” veniva attivato e l’utente utilizzava regolarmente l’abbonamento stipulato fino ad oggi. Appare evidente una discrepanza di informazioni riportate nell’area privata web del cliente, ovvero data l’attivazione della sim avvenuta il 11 Marzo 2022 il rinnovo previsto spettava il giorno 11 di ogni mese successivo, mentre da schermata presente nel fascicolo documentale si rileva una rinnovo in data 08 Giugno 2022 o del 06 Settembre 2022 e non il 11 Giugno 2022 o il 11 Settembre 2022. L’istante ha da subito segnalato e contestato l’anomalia richiedendone la rettifica contattando il servizio clienti ed inoltrando email in data 03 Giugno 2022 oltre a richiedere apposita copia contrattuale (cui spetta di diritto) ma non ricevendo alcun tipo di riscontro dall’operatore l’istante sporgeva nuovo reclamo scritto il 07 Giugno 2022 a mezzo PEC senza ricevere alcun riscontro. L’istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) ripristino delle scadenze e rinnovi come da contratto convenuto; 2) indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta ai reclami del 03 maggio 2022 e del 07 giugno 2022 e sino alla data di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

Nextus Telecom Srl (NT mobile) (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara quanto segue. “Come più volte specificato anche via PEC l'offerta semestrale era valida fino al 11/09/2022 ma è stata fatta richiesta di sostituzione con quella annuale dal cliente stesso in data 30/08/2022. Si precisa che il cliente è stato informato via PEC che la Sua offerta era valida fino al 11/09/2022.

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'offerta semestrale Più + Ntmobile, attiva sull'utenza in argomento, una discrepanza di informazioni riportate nell'area privata web del cliente e il mancato riscontro da parte dell'operatore alla Pec del 7 giugno 2022, con oggetto: “Rettifica dati a sistema”, mediante la quale ha segnalato tale anomalia, chiedendone la relativa rettifica, e chiesto inoltre l'invio della “copia contrattuale rettificata e corretta”. Ora, al fine di accertare eventuali inadempimenti a carico dell'operatore coinvolto, che abbiano arrecato pregiudizio o disservizi soggetti ad indennizzo, perché lesivi dei diritti dell'utente, si rende necessario effettuare, anche alla luce della documentazione depositata in atti dalle parti e dalle dichiarazioni dalle stesse rese, le seguenti valutazioni. L'istante il 5 marzo 2022 riceve conferma d'ordine dell'offerta PIU'+ ntmobile acquistata sul sito web dell'operatore. La Sim è stata consegnata il giorno 11 Marzo 2022 e la MNP è avvenuta il 15 Marzo 2022. L'offerta in argomento, agevolmente scaricabile dal sito, dura 6 mesi ed ha un costo anticipato semestrale di euro 20,94 più 9.99 euro di costi di attivazione, e prevede un rinnovo automatico nello stesso giorno in cui è stata attivata, se il credito residuo della SIM è sufficiente. Per la tariffazione dei dati, in caso di superamento della soglia mensile, il traffico verrà bloccato e per poter navigare a consumo sarà necessario contattare il servizio clienti al numero 404040 dalla Sim Ntmobile. Per la tariffazione dei minuti, in caso di superamento della soglia mensile e delle destinazioni non incluse, si applicano le condizioni previste dal piano base nazionale Ntmobile. Tali informazioni sull'offerta, ed altre ancora, oltre alle relative condizioni contrattuali, alla Carta dei Servizi, pubblicate ai sensi dell'art. 4 della delibera 252/16/CONS, sono rese note e disponibili al Cliente all'atto della sottoscrizione del Modulo, oltre che mediante pubblicazione sul sito web ufficiale dell'operatore, pertanto possono essere agevolmente acquisite, ed eventualmente scaricate, attraverso l'accesso al sito www.ntmobile.it, presso cui l'istante, all'area clienti dedicata, risulta registrato.

L'anomalia di date riscontrata sulla pagina web, segnalata all'operatore, non ha concretamente ingenerato disservizi, blocchi, tariffazioni aggiuntive né influito sulla scadenza naturale dell'offerta semestrale, l'istante non riferisce alcun disservizio in tal senso, infatti, nell'istanza introduttiva del presente procedimento lo stesso dichiara testualmente che " Il servizio "fonia e dati" veniva attivato e l'utente utilizzava regolarmente l'abbonamento stipulato fino ad oggi". Per quanto sopra dedotto, si ritiene che, al netto dell'anomalia di date riscontrata dall'utente sulla pagina web del sito, nessun inadempimento contrattuale o altra condotta lesiva dei diritti dell'utente è stata rilevata a carico dell'operatore tale da comportare, in questa sede, il diritto a favore dell'istante al riconoscimento di un congruo indennizzo. E tanto meno è stato dimostrato dall'istante il mancato rispetto effettivo delle scadenze e dei rinnovi come da offerta acquistata. Alla luce delle superiori valutazioni la pec del 7 giugno 2022, piuttosto che un reclamo, così come definito all'art.1, comma 1, lettera j) del Regolamento Indennizzi, risulta essere una semplice richiesta di rettifica dati, per errori riscontrati sul sito dell'operatore, posto che non risulta gli stessi abbiano inciso sulla corretta e regolare erogazione del servizio acquistato. Ingiustificata ed inopportuna appare inoltre la richiesta da parte dell'istante di "copia contrattuale rettificata e corretta", posto che l'offerta e la relativa documentazione contrattuale, usando l'ordinaria diligenza, poteva essere agevolmente acquisita tramite il sito dell'operatore e atteso che l'istante non ha lamentato l'applicazione di un'offerta difforme da quella acquistata. L'asserito disallineamento di date tra la schermata della pagina web e l'offerta acquistata dall'istante, non risulta abbia di fatto gravato l'istante di costi aggiuntivi, condizioni economiche o giuridiche difformi rispetto all'originaria proposta contrattuale, l'istante infatti nulla eccepisce in proposito. Ne consegue che il mancato riscontro da parte dell'operatore alla pec del 7 giugno 2022 di richiesta di "Rettifica dati a sistema", nel caso di specie, non può comportare l'onere a suo carico alla corresponsione di un indennizzo per inadempimento contrattuale. 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 elettronica, 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. In considerazione dell'infondatezza dell'istanza le richieste di cui ai punti 1) e 2) non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

di rigettare integralmente l'istanza del sig. 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 22/03/2023

IL PRESIDENTE

