

DELIBERA n°_17_

**XXXX XXXX / NEXTUS TELECOM SRL (NT MOBILE)
(GU14/569679/2022)**

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 del sig. XXXX XXXX del 01/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo cliente, istante e/o utente, con la presente procedura ha lamentato all’operatore Nextus Telecom Srl (NT mobile) in relazione all’utenza mobile XXXXXXXX l’ applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e la mancata risposta ai reclami fatti. Nell’istanza introduttiva del presente procedimento e nello scritto in tal sede prodotto, l’utente ha dichiarato in sintesi, quanto segue:

- nel mese di maggio 2022, di aver effettuato MNP verso NT Mobile;
- il servizio “fonia e dati” è stato attivato e ad oggi è funzionante;
- nella data del 06 giugno 2022 di aver inviato una pec per reclamare che, all’atto della sottoscrizione dell’offerta, è stato addebitato un importo, seppur esiguo, maggiore;
- l’importo addebitato è stato di euro 39,93 anziché di euro 39,87 (quest’ultimo indicato è generato dall’importo mensile pari a euro 2,49/mese x 12 mensilità = euro 29,88 sommato il costo di attivazione pari ad euro 9,99);
- di non aver ricevuto risposta ai reclami fatti.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

- 1) il ripristino della tariffazione convenuta contrattualmente ed il rimborso della differenza di 0,06 centesimi;

2) euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami, e-mail e pec, del 06 giugno 2022.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Nextus Telecom Srl (NT mobile), di seguito solo NT Mobile, società e/o operatore, nello scritto difensivo ha significato, in relazione alle doglianze mosse dalla parte istante, testualmente quanto segue *“ si precisa che l'offerta acquistata, come regolarmente pubblicizzato sul sito, prevede un canone annuale di euro 29.94€ 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. Controdeduzioni dell'istante.

L'utente, per il tramite del proprio delegato di fiducia, ha replicato alle dichiarazioni rese dall'operatore ed ha ribadito testualmente quanto segue *“ Con la presente ci rifacciamo a quanto già da noi segnalato e riportato precedentemente, comprensivo di allegati all'interno della Ns memoria difensiva di codesta pratica rammentando inoltre che alcun riscontro alle PEC è stato MAI fornito ed infine la tariffa pagata risulta essere discrepante secondo quanto riportato sul sito web alla data di acquisto dell'offerta stessa da parte dell'istante, come riportato nelle Ns prove documentali e fotografiche ed inserite a fascicolo, non quanto modificato invece successivamente da parte dell'operatore”*.

3. Motivazione della decisione

Con la presente istanza l'utente ha lamentato in relazione all'offerta a cui ha aderito per la linea mobile XXXXXXXXX un esborso maggiore rispetto a quello pattuito, nonché la mancata risposta ai reclami. Mentre la società NT Mobile ha sostenuto la correttezza del suo operato. Prima di entrare nel merito delle richieste formulate dall'utente, considerato quanto è emerso nel corso dell'istruttoria svolta, è doveroso ricordare il principio ormai consolidato, preso dall'Autorità nelle decisioni, 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. Premesso quanto sopra, attesa la disanima degli atti al fascicolo nonché per quanto è emerso nel corso dell'udienza di discussione, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per i motivi che seguono. L'utente ha instaurato il presente procedimento adducendo di aver subito da parte dell'operatore l'applicazione di condizioni contrattuali differenti da quelle prospettate/pattuite; nello specifico lo stesso ha dichiarato di aver effettuato nel giorno di adesione all'offerta scelta, un esborso più esoso, pari a 6 centesimi di euro (0,06). Esborso che lo stesso ha contestato e chiesto a rimborso alla NT Mobile nella data del 06 giugno 2022 sia con missiva pec che con e-mail, come da documentazione depositata in atti. In particolare, l'istante ha contestato alla società in causa il pagamento

fatto in data 31 maggio 2022 di euro 39,93 invece di euro 39,87. Importo, quest'ultimo, che lo stesso ha ricavato autonomamente moltiplicando l'importo mensile dell'offerta pari ad euro 2,49 per 12 mensilità ed a cui ha aggiunto l'importo di euro 9,99, quale costo di attivazione. Orbene, al fine di accertare eventuali inadempimenti a carico dell'operatore coinvolto, che abbiano arrecato pregiudizi o disservizi soggetti ad indennizzo, perché lesivi dei diritti dell'utente, si rende necessario effettuare, anche alla luce della documentazione depositata in atti e dalle dichiarazioni rese dalle parti, le valutazioni che seguono. Dal carteggio in atti è risultato che l'istante nella data del 31 maggio 2022 ha aderito all'offerta di NT Mobile denominata "*Più++*" ed ha effettuato in pari data il pagamento di euro 39,93 come da conferma d'ordine ricevuta ed agli atti depositata. E' risultato altresì che l'offerta è stata acquistata dall'utente direttamente sul sito *web* dell'operatore. L'offerta *de qua*, come da dettaglio offerta in atti, porta indicato "*un costo anticipato annuale di euro 29,94, pari a 2,49 al mese, e si rinnova automaticamente nello stesso giorno in cui è stata attivata se il credito residuo della SIM è sufficiente. Il costo di attivazione è pari ad euro 9,99*". Pertanto, per quanto fin qui rappresentato nonché documentato in atti, si può asserire *in primis*, che l'istante ha scelto un'offerta annuale dell'operatore per la sim XXXXXXXX con un costo anticipato, e non un'offerta mensile. Altresì, che l'importo pagato pari ad euro 39,93 ed oggi contestato dal medesimo, è risultato essere stato applicato correttamente dall'operatore poiché dato dalla somma dell'importo annuale dell'offerta "*Più++*" di euro 29,94 e dal costo di l'attivazione di euro 9,99. Costo complessivo dell'offerta annuale pagata in modo anticipato che è risultato essere anche conforme a quello pubblicato ai sensi della delibera Agcom n. 252/16/CONS, sul sito *web* dell'operatore, nella sezione "*Trasparenza*". Pertanto, per quanto sopra rappresentato, al netto dell'anomalia esemplificativa indicata dall'operatore nel dettaglio offerta quale "*pari a 2,49 al mese*", così come anche dichiarato testualmente dalla società nel corpo della memoria "*...Pertanto, l'indicazione dell'importo mensile è solamente indicativa e non rilevante ai fini dell'accettazione dell'offerta in parola*", nessun inadempimento contrattuale o altra condotta lesiva dei diritti dell'utente è stata rilevata a carico dell'operatore NT Mobile da comportare, in questa sede, il diritto in favore dell'istante al riconoscimento del rimborso richiesto di 6 centesimi di euro (0,06) e del ripristino della tariffazione convenuta contrattualmente. Per le stesse argomentazioni di cui sopra, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per la mancata risposta al reclamo pec del 06 giugno 2022 ed alla e-mail di pari data inviata, poiché i reclami di cui si discute, nel caso di specie, risultano essere non validamente proposti da parte del proponente, ovvero privi di fondamento. Infatti, l'eventuale disagio lamentato dall'utente all'operatore, non è risultato in questa sede oggettivamente apprezzabile, e 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, com'è noto, è materia di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria.

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza del sig. XXXX XXXX, nei confronti della società Nextus Telecom Srl (NT mobile), 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 22/03/2023

IL PRESIDENTE

