

DELIBERA n°_14_

**XXXX XXXX / NEXTUS TELECOM SRL (NT MOBILE)
(GU14/550130/2022)**

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra 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, la mancata risposta ai reclami nonché la sospensione del servizio dati. Nell'istanza introduttiva del procedimento e nello scritto in tal sede prodotto, l'utente ha dichiarato in sintesi, quanto segue. - nel mese di febbraio 2022 di aver effettuato la MNP della SIM XXXXXXXX a Nextus Telecom Srl (NT mobile); - fino al 09 aprile 2022 il servizio dati è stato erogato mentre dal 10 al 26 aprile 2022 è stato sospeso per “superamento soglia dati”; - nella data del 10 aprile 2022 di aver ricevuto da parte della Nextus Telecom Srl (NT mobile) due SMS informativi, il primo alle ore 00:56 con il quale è stato informato di aver raggiunto la soglia dell'80% del consumo DATI ed il secondo alle ore 09:26 con il quale è stato informato di aver consumato tutti i GB a disposizione; - considerato che il conteggio dei GB è risultato essere anomalo anche sul sito dell'operatore, di aver effettuato dapprima diversi reclami telefonici e poi a mezzo e-mail; - dato il protrarsi del disservizio di aver inviato un ulteriore reclamo a mezzo pec nella data del 21 aprile 2022 ma di non aver avuto ricevuto risposta; - di aver contattato nuovamente il call-center e l'operatrice prometteva di trasferire il caso al reparto tecnico nonché di dare riscontro telefonico e/o a mezzo pec, ma ciò non è avvenuto; - nella data del 07 giugno 2022 di aver contestato con pec l'errato addebito di 6 centesimi di euro (0,06) in fase di sottoscrizione dell'offerta. In base a tali premesse l'istante ha richiesto: 1) il ripristino della tariffazione convenuta rispettando i GB consumati e tariffazione mensile legale e non solare; 2) l'indennizzo per il ritardato ripristino del servizio dati nel periodo compreso dal 10 al 26 aprile 2022; 3) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 21 aprile 2022 e del 07 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, in sintesi, quanto segue. In via preliminare la società ha contestato tutte le dichiarazioni esposte dal cliente, poi entrando nel merito ha dichiarato sinteticamente quanto segue. In primis, ha asserito che non sono state riscontrate anomalie, né sospensioni del servizio DATI erogato e che tutti i GB utilizzati dalla linea mobile in discussione sono stati regolarmente rilevati sui propri sistemi. Altresì, che nella data del 13 aprile 2022, su esplicita richiesta fatta, ha inviato all'istante a mezzo e-mail lo "storico utente" dove sono stati dettagliati tutti i consumi dei GB che la numerazione mobile XXXXXXXX ha effettuato nel periodo oggetto di contestazione. Inoltre, ha dichiarato di aver dato riscontro ai plurimi reclami fatti dall'utente inviandoli all'indirizzo e-mail dallo stesso comunicato. Mentre, per quelli ricevuti a mezzo pec, ha evidenziato che sono giunti privi dell'allegata delega e che una qualvolta contattata la cliente, quest'ultima ha asserito di non essere a conoscenza di tali pec di contestazione, inviate da parte di terzi, in nome e per proprio conto. **CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ISTANTE:** L'utente a mezzo del proprio delegato di fiducia ha replicato alle dichiarazioni rese dall'operatore in quanto infondate in ogni sua parte. Nello specifico e con riferimento al disservizio subito sul servizio dati ha testualmente dichiarato che "il disservizio nonché sospensione del servizio vi è stato senza alcuna possibilità di controbattere da parte della controparte ed inoltre è anomalo anche il conteggio del consumo dei dati cui non risulta legale, bensì solare, pertanto errato". Mentre con riferimento alla dichiarazione esposta dalla controparte sul reclamo inoltrato a mezzo pec ha testualmente asserito quanto segue "L'istante non necessitava di alcuna delega, poiché ogni richiesta ed e-mail PEC formulata è stata avanzata dalla stessa allegando il proprio documento d'identità, pertanto risulta fuorviante ed immotivata quanto asserito" In ragione di quanto sopra esposto concludendo ha testualmente richiesto che "Per tale motivazione si rigetta ogni contestazione della controparte e ci si attiene a quanto già formalizzato nella Ns memoria difensiva completa di ogni allegato quale comprova ufficiale di quanto accaduto".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare è doveroso evidenziare da parte istante, una violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti di cui all'art. 16 comma 3 del Regolamento. Sempre in via preliminare, si devono dichiarare irricevibili le ulteriori "Informazioni aggiuntive" nonché gli allegati "Ntmobile 1 e Ntmobile 2" che l'utente ha ulteriormente depositato in atti nella data del 25 febbraio 2023 poiché prodotti oltre i termini indicati nell'art.16 c. 2 del Regolamento così come anche ben evidenziato nella comunicazione di avvio del procedimento prot. n. 0265239 del 15 settembre 2022

Posto quanto sopra, tenuto conto delle dichiarazioni rese da ambo le parti, le richieste fatte dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito esposti. Nel merito, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) quale "l'indennizzo per il ritardato ripristino del servizio nel periodo compreso dal 10 al 26 aprile 2022", considerato che dall'istruttoria svolta, la condotta posta in essere

dall'operatore in relazione al disservizio lamentato dall'istante non è risultata essere censurabile per le argomentazioni che seguono.

La NT Mobile ha dapprima avvisato il cliente di aver raggiunto l'80% del plafond di traffico DATI mensile a sua disposizione, poi lo ha informato di averlo esaurito ed una qualvolta non ha ricevuto alcuna comunicazione da parte dello stesso, ha dovuto sospendere il servizio DATI, proprio a sua tutela, così come testualmente indicato della delibera n.326/10/CONS all' art. 2 comma 2. Tra l'altro, dall'istruttoria svolta, è risultato di tutta evidenza la conoscenza del proponente dell'eventuale sospensione DATI sulla sim, già in fase di adesione all'offerta in questione.

Pertanto, per quanto sopra alcun indennizzo può essere riconosciuto all'istante per il disservizio lamentato sulla sim XXXXXXXXX nel periodo compreso dal 04 al 26 aprile 2022.

Parimenti, non è risultato dovuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo pec del 21 aprile 2022 considerato che, le perplessità manifestate dall'utente nel corpo dello stesso scritto, risultano essere non riconducibili, secondo l'orientamento espresso dell'Autorità sul punto, alla semplice dizione di "reclamo". Infatti, le indicate richieste di cui sopra, esulano dall'ambito di competenza dell'Autorità e pertanto del delegato Corecom, ed invece sono proponibili, come da consolidato orientamento espresso sempre dall'Autorità, eventualmente, davanti all'autorità giudiziaria.

Nel prosieguo, si articola sull'ulteriore richiesta di indennizzo, fatta dall'utente, per la non ricevuta risposta al reclamo pec del 07 giugno 2022.

La richiesta di indennizzo per la mancata risposta alla pec del 07 giugno 2022 non può trovare accoglimento poiché il reclamo de quo è risultato essere non validamente proposto da parte dell'utente, ovvero privo di fondamento. Difatti, 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 elettronica, 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. In ultimo, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 1) quale "il ripristino della tariffazione convenuta rispettando i GB consumati e tariffazione mensile legale e non solare", atteso che l'Autorità con la delibera n.121/17/CONS ha già individuato nel mese solare il parametro temporale certo e consolidato per la cadenza del rinnovo delle offerte. Per tutte le motivazioni di cui sopra, non possono trovare accoglimento le richieste formulate dall'utente e di cui ai punti 1), 2) e 3).

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza della sig.ra 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

