

DETERMINA Fascicolo n. GU14/630486/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX
XXXXX XXXXX - Nextus Telecom Srl (NT mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX XXXX, del 11/09/2023 acquisita con protocollo n. 0228763 del 11/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza dell’11 settembre 2023, il sig. XXX XXX XXX (di seguito, anche soltanto Istante od Utente) ha contestato a Nextus Telecom Srl (d’ora in avanti, anche soltanto NT Mobile od Operatore) i fatti di seguito rappresentati. In data 16 luglio 2023, effettuava un ordine sul sito di NT Mobile con l’offerta NOI 2, che prevede l’attivazione di due Sim. Il contratto veniva regolarmente sottoscritto in pari data a seguito del buon esito delle procedure di video riconoscimento, eseguite con il caricamento, tra l’altro, delle due Sim attive con il precedente operatore, per le quali egli richiedeva la portabilità dei numeri. Con e-mail del 21 luglio 2023, sollecitava l’Operatore a fornirgli aggiornamenti sulla consegna. NT Mobile, con e-mail del 25 luglio 2023, gli rispondeva che l’ordine era tornato al mittente per indirizzo sconosciuto e di avere, pertanto, proceduto ad

effettuare il rimborso dell'importo già corrisposto dall'Istante. Rivoltosi alla filiale del corriere Bartolini, di cui l'Operatore si è avvalso per la spedizione delle Sim, egli apprendeva che non risultava nessuna spedizione a suo nome, da parte di Nextus Telecom Srl. Informato in merito, l'Operatore dichiarava di non avere il numero di Tracking della spedizione. L'Utente, a sua volta, gli comunicava di non avere assolutamente intenzione di recedere dal contratto sottoscritto in data 16 luglio 2023 e lo invitava pertanto l'Operatore a procedere con la spedizione delle Sim all'indirizzo già indicato. Nel sottolineare che è NT Mobile a dovere fornire la prova dell'asserita spedizione, secondo i principi generali vigenti in materia, l'Istante, alla stregua dei fatti sopra esposti, ha richiesto: 1) la spedizione delle due Sim; 2) l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi, dal 20 luglio 2023 (termine di consegna delle sim) fino alla consegna effettiva, nella misura pari ad € 7,5 al giorno, ai sensi dell'art. 4, co. 1 dell'allegato A alla Delibera 347/18/CONS; 3) l'indennizzo per il ritardo nella portabilità, pari ad € 5 al giorno per ciascuna SIM, dal 25 luglio 2023 (termine massimo per espletamento portabilità, considerando che la MNP impiega massimo 3 giorni lavorativi dall'attivazione della SIM) fino al passaggio dei numeri sulla rete NT Mobile, ai sensi dell'Art. 7, co. 2 dell'allegato A alla delibera cit. In data 27 ottobre 2023, l'Istante ha replicato alla memoria dell'Operatore, puntualizzando che quest'ultimo non ha mai indicato il mezzo di comunicazione utilizzato per contattarlo. Secondo quanto risulta dal procedimento UG/622947/2023, sembrerebbe si tratti di e-mail che, in ogni caso, non sono mai state da lui ricevute. L'ordine è stato pertanto annullato arbitrariamente dall'Operatore, posto che vi ha provveduto non solo senza dargliene preventiva comunicazione, ma con una motivazione del tutto inverosimile (indirizzo errato). Il recapito è stato invero indicato correttamente, come dimostra il fatto che, in precedenza, altri corrieri hanno sempre effettuato le consegne senza alcun problema. L'Istante ha poi nuovamente sottolineato come l'Operatore non abbia fornito alcun numero di tracking dell'asserita spedizione e come il corriere stesso abbia confermato che nessuna spedizione da parte di Nextus Telecom SRL risultasse presso l'indirizzo indicato. Egli ha concluso la propria replica, invitando NT Mobile a fornire prova degli asseriti tentativi di contatto con il cliente e, soprattutto, dell'asserita spedizione non avvenuta per indirizzo errato.

Con rituale memoria depositata in data 27 ottobre 2023, quindi nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.), NT Mobile ha contestato le argomentazioni dell'Istante. L'Operatore ha fatto, innanzitutto, presente che, a seguito della richiesta di informazioni dell'Utente, diversi sono stati i tentativi, tutti infruttuosi, di contatto con quest'ultimo per avere precise indicazioni riguardo all'indirizzo di consegna; ha precisato poi di avere proceduto all'annullamento dell'ordine con il rimborso delle relative spese soltanto in data 24 luglio 2024. NT Mobile ha inoltre sottolineato che l'Utente, prima ancora di segnalare l'accaduto all'Operatore e di fornire risposta alle richieste di chiarimenti rivoltegli per accertare l'indirizzo esatto di spedizione, ha richiesto immediatamente la procedura di conciliazione. NT Mobile ha poi infine precisato che il contratto si intende concluso al momento dell'effettiva consegna delle Sim all'indirizzo indicato dal cliente. Riguardo ai disservizi asseriti dall'Istante, l'Operatore ha contestato che: non vi è stato alcun addebito per costi di disattivazione/recesso perché non vi è stata alcuna attivazione; non vi è stato nessun ritardo nella portabilità perché le Sim non sono mai state attivate per ragioni non imputabili a NT Mobile, come sopra specificato.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Nel merito, le domande dell'istante non sono meritevoli di accoglimento. 1) Le richieste di cui ai punti 1) e 2) dell'istanza possono essere esaminate congiuntamente, in quanto analoghe sono le circostanze di fatto che devono essere prese in considerazione per procedere alle relative valutazioni di merito. L'Utente lamenta che NT Mobile non gli ha consegnato le 2 Sim ordinate sul sito, aderendo all'offerta NOI 2, mentre NT Mobile sostiene che la consegna non sia stata possibile per errato indirizzo fornito dall'Utente. Quest'ultimo, appellandosi ai principi che presidono alla disciplina dell'onere della prova, ritiene che l'Operatore non abbia dimostrato che l'impossibilità di fargli recapitare le 2 Sim sia riconducibile a causa a lui non imputabile. Tuttavia, se, da un lato, si conferma che le argomentazioni difensive di NT Mobile sono prive di qualsiasi riscontro probatorio, dall'altro, si rileva che l'Istante non ha allegato il benché minimo elemento cognitivo che consenta di valutare nel merito le proprie domande. In particolare, egli non ha prodotto alcuna documentazione da cui possa evincersi l'accordo preso con Nt Mobile circa l'indirizzo di consegna delle Sim, e sulla base della quale potere affermare che la mancata consegna delle Sim è dipesa da un comportamento negligente

dell'Operatore o comunque ad esso imputabile, per averne richiesto la spedizione ad altro recapito. In sostanza, in un quadro così nebuloso sotto il profilo probatorio, non è possibile sostenere con certezza la sussistenza in capo a NT Mobile di una responsabilità per la mancata attivazione dei servizi richiesti e del conseguente diritto dell'Istante ad un congruo indennizzo. Per quanto concerne la richiesta di ricevere le 2 SIM, considerato quanto sinora specificato, la stessa non può essere accolta ma l'Istante potrà effettuare un nuovo ordinativo attraverso i canali messi a disposizione dall'Operatore. 2) Con riferimento alla domanda di cui al punto 3), la stessa non può che essere rigettata, considerato quanto precisato al punto precedente e considerato altresì che l'Istante non ha allegato alcuna richiesta di portabilità delle Sim attive con il precedente Operatore.

DETERMINA

CORECOM Lombardia rigetta l'istanza dell'utente XXXXX XXXX XXXXX, del 11/09/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Saini