

DELIBERA N. 8/2024

**XXXXXXXX XXXXX XXXXXXXX / SPUSU ITALIA SRL
(GU14/403290/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/1/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXX XXXXXXXX del 09/03/2021 acquisita con protocollo n. 0118383 del 09/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto per servizi di telefonia mobile, rappresenta: «In data 10.12.2020 l'utente sottoscriveva un nuovo piano di abbonamento voce e dati con l'operatore Spusu. Tuttavia l'operatore non attivava il traffico dati e pertanto l'utente contattava il servizio clienti in data 16-17-18.12.2020 per richiedere la configurazione dati ma l'operatore non procedeva a trasmettere il relativo sms lasciando l'utente privo della connessione dati fino al 9.1.2021 quando a seguito dell'ennesimo reclamo il servizio clienti Spusu ha proceduto ad effettuare insieme alla cliente la configurazione manuale del dispositivo mobile. In sede di conciliazione l'utente al fine di addivenire ad una bonaria risoluzione della controversia richiedeva il solo indennizzo per la mancata risposta ai reclami ma la delegata dell'operatore rifiutava la proposta conciliativa senza fornire alcun elemento probatorio». Sulla base di tali premesse chiede: I) indennizzo per mancata attivazione del servizio dati; II) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In data 10.12.2020 la Sig.ra Rxxxxxa Gxxxx Pxxxxxe sottoscriveva un contratto con la scrivente e, in data 15.12.2020 procedeva all'attivazione della SIM. Contestualmente i nostri sistemi inviavano SMS auto configurante per la navigazione internet. In data 16.12.2020 e in data 18.12 il ns servizio clienti veniva contattato dal Sig. Bxxxxxxxxxe Axxo il quale dichiarava di essere il figlio della Sig.ra Pxxxxxe e sosteneva che la SIM non consentiva la navigazione internet. Richiedeva, pertanto, l'invio di sms auto configurante. Il servizio clienti lo informava della necessità di farsi guidare nella configurazione manuale dell'APN. Il Sig. Axxo si rifiutava di collaborare e chiedeva unicamente un nuovo invio SMS auto configurante che veniva effettuato dal servizio clienti. In data 20.12.2020 la cliente presentava istanza di conciliazione segnalando il mancato funzionamento della connessione dati. In data 23.12.2020 il servizio clienti, informato della problematica, tentava invano di contattare telefonicamente la cliente per suggerire nuovamente la configurazione manuale dell'APN. In data 9.01.2021, dopo aver ottenuto un appuntamento telefonico, il servizio clienti riusciva finalmente a guidare il Sig. Bxxxxxxxxxe nella configurazione dell'APN nel suo dispositivo Tablet. Alla luce di quanto sopra evidenziato si segnala che le SIM spusu normalmente inviano, pochi secondi dopo l'attivazione, un SMS auto configurante per la navigazione Internet. Una volta scaricato il link contenuto all'interno dell'SMS, il dispositivo viene automaticamente configurato alla navigazione. Può capitare che per ragioni tecniche, dovute alle caratteristiche del dispositivo utilizzato, sia necessaria una configurazione manuale dello stesso. Tale procedura, molto veloce e semplice, è pubblicata nella nostra pagina web

mediante video (<https://www.spusu.it/faq>) e comunque, su segnalazione del cliente, può essere effettuata telefonicamente con il supporto del servizio clienti. Appare evidente che ciò non sia possibile in assenza della collaborazione del cliente. Nel caso di specie al Sig. Bxxxxxxxxxxe veniva offerto supporto per la configurazione manuale che veniva inspiegabilmente rifiutato. Solo in data 8.01.2021 l'operatrice riusciva a contattare telefonicamente il Sig. Bxxxxxxxxxxe e a fissare un appuntamento per il giorno successivo per procedere alla configurazione manuale che correttamente veniva effettuata. Per tali ragioni si ritengono non condivisibili le osservazioni della parte istante per quanto riguarda i disservizi segnalati che di seguito si riportano: 1. Mancata attivazione del servizio. il servizio di navigazione non veniva attivato per ragioni non imputabili alla scrivente; 2. Mancata/tardiva risposta al reclamo: la scrivente veniva a conoscenza del problema non per reclamo dell'istante ma per aver lo stesso presentato istanza davanti all'Autorità e si è immediatamente adoperata non appena venuta a conoscenza della problematica riuscendo infine a configurare il dispositivo dell'istante».

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "indennizzo per mancata attivazione del servizio dati", non può essere accolta. L'operatore afferma di essere venuto a conoscenza del problema non per reclamo dell'istante ma per aver lo stesso presentato istanza davanti all'Autorità. L'utente, al contrario, afferma di aver esperito reclamo, ma non allega in atti nessuna documentazione relativa, né indica alcun codice di reclamo telefonico. Dalla ricostruzione delle parti, emerge che le interlocuzioni telefoniche avvenute con il servizio clienti tra il 16 e il 18 dicembre abbiano riguardato operazioni di assistenza all'attivazione della scheda Sim, e dunque non si qualificano quali "reclami" ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche). In assenza di reclamo documentato, deve darsi applicazione all'art. 14, co. 4, del Regolamento Indennizzi menzionato, a mente del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza", con la conseguenza che la richiesta in parola non può essere accolta. Per le medesime ragioni non può trovare accoglimento la richiesta sub II), di "indennizzo per mancata risposta ai reclami", non risultando in atti l'invio di alcun reclamo scritto.

DELIBERA

Articolo 1

- 1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.**

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bari, 31 gennaio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco