



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/499609/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - spusu Italia Srl

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;

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 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 11/02/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, XXXX XXXX, asserisce che stipulava abbonamento mobile con Spusu richiedendo la MNP da Tim/Kena Mobile per l’utenza XXXXXXXX. Invero, dal 06 al 08 Novembre 2021, rilevava il mancato funzionamento dell’utenza, mentre riscontrava una discontinua erogazione dal 18 al 23 novembre 2021 del servizio dati, tale da rendere quasi impossibile la corretta fruizione del servizio. L’istante, pertanto, contattava svariate volte il servizio clienti di Spusu, mediante email e PEC, al fine di lamentare la problematica. Veniva

peraltro aperti le dovute segnalazione ma con esito negativo, anzi veniva rilevata l'esistenza di un guasto che interessa l'area cui appartiene la linea degli interessati. Tuttavia, il guasto in parola non veniva risolto in modo definitivo e l'istante, procedeva con MNP verso altro operatore. Lo status di malfunzionamento perdurava, sino alla data di esperimento del tentativo di conciliazione. Viene richiesto un indennizzo complessivo di 50 euro oltre al riconoscimento delle spese di procedura.

Il gestore telefonico non ha prodotto alcuna memoria difensiva e nel corso dell'udienza ha ribattuto a quanto evidenziato dall'istante, affermando che il servizio ha avuto regolare durata e che non sono state rilevate rilevanti problematiche nell'utilizzo dei servizi forniti, così come relazionato dai propri tecnici.

In considerazione della rilevanza marginale dei fatti contestati e dell'assenza di adeguata documentazione probatoria, da parte del gestore, che contesti le affermazioni dell'istante, si ritiene di accogliere, ai sensi dell'art 6 comma 1 e 2, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons, le richieste di indennizzo nella misura determinata da 2 gg. di mancato utilizzo dei servizi fonia pari a 12,00 euro di indennizzo e ulteriori 4 gg. per il discontinuo funzionamento degli stessi servizi, nella misura di ulteriori 12,00 euro, da riconoscere a favore dell'istante. Viene rigettata invece la richiesta del riconoscimento delle spese di procedura avviate per la pratica di che trattasi, avanzata dallo stesso istante, in quanto si evidenzia che la stessa procedura è gratuita e si svolge con mezzi informatici, comodamente e facilmente utilizzati, anche dal proprio domicilio o da postazione mobile.

DETERMINA

- spusu Italia Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 11/02/2022, è tenuta a riconoscere all'istante XXXX XXXX la somma complessiva di euro 24,00, da corrispondere entro il termine massimo di 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, comunicate dallo stesso avente diritto. Ciò in ragione di quanto narrato nelle motivazioni di questo provvedimento, a i sensi dell'art 6 comma 1 e 2 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Gianpaolo Simone