

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/136110/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - TIM SpA (Kena mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita 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" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 13/06/2019 acquisita con protocollo N. 0259359 del 13/06/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. XXXX XXXX lamenta interruzione del servizio dati dal 27 settembre al 15 ottobre 2018 e richiede il relativo indennizzo

Telecom Italia spa replica che l'interruzione si è verificata per cause di forza maggiore e quindi non è indennizzabile

Nonostante l'udienza di conciliazione, le parti non hanno raggiunto un accordo sull'importo da ricevere e da corrispondere . L'istante ha lamentato anche una mancata risposta ai reclami fatti, ma non ha supportato di alcuna documentazione l'invio degli stessi reclami. Il gestore pur addossando la responsabilità della ritardata riparazione del guasto a causa di forza maggiore, non ha supportato le sue memorie nel giustificare quali fossero i reali impedimenti per la risoluzione della problematica lamentata dall'istante. Pertanto, accogliendo la richiesta dell'istante, la materia del contendere viene circoscritta alla durata dell'interruzione del servizio dati ed all'indennizzo da attribuire. Ai sensi dell'art. 6 della Delibera 347/18/Cons si attribuisce una indennizzo di euro 6,00 per la durata dei 18 gg indicati dall'istante per un importo complessivo a carico della Telecom Italia spa di euro 108,00

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell’istanza del 13/06/2019, è tenuta a pagare all'istante, Sig. XXXX XXXX, la somma di euro 114,00. Il pagamento de quo avverrà entro il termine di 120 gg. a decorrere

dalla firma del presente provvedimento mediante accreditamento sulle coordinate bancarie indicate dall'istante stesso in fascicolazione tranne diverso accordo di quietanza stabilito in separata e successiva sede.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara