



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/647372/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXX XXXX - 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 delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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 28/11/2023 acquisita con protocollo n. 0305379 del 28/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante XXXX XXXX lamenta un guasto alla sua linea telefonica mobile XXXXXXXXX nel periodo 18/20 maggio 2023. Nonostante i suoi reclami, inoltrati all’operatore telefonico, non otteneva risposta ed una immediata risoluzione. Oggi, in questa sede, richiede un indennizzo sia per il guasto evidenziato che per la mancata risposta ai suoi rilievi regolarmente inoltrati al gestore telefonico, per un totale di 318,00 euro.

L'operatore telefonico Nextus Telecom replica alle affermazioni ed alle richieste dell'istante, sostenendo che non è stata segnalata alcuna anomali e che pertanto nessun guasto può essere indennizzato. Tra l'altro sono state verificate le condizioni di fruizione del servizio e non sono stati riscontrati problemi, Allo stesso tempo si sono forniti i riscontri richiesti.

Dall'esame delle richieste dell'istante e delle repliche difensive del gestore telefonico, si rileva che seppur può essere plausibile un disservizio nei tre giorni indicati, come guasto dall'istante, non è accoglibile invece, la richiesta di indennizzo, avanzata dall'odierno istante e relativo al mancato riscontro ai reclami inviati al gestore. Ciò, in quanto, nelle stesse memorie allegate al formulario di parte istante, sono inserite le risposte fornite dalla Nextus Telecom in merito alle segnalazioni ricevute. Pertanto, si ritiene di accogliere esclusivamente la richiesta di indennizzo per i tre giorni di guasto evidenziati, con il relativo indennizzo previsto nel regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori telefonici - Art 6 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons e successive modifiche ed integrazioni.

DETERMINA

- Nextus Telecom Srl (NT mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/11/2023, è tenuta a indennizzare l'istante XXXX XXXX con la somma di euro 18,00 (diciotto/00) mediante accredito bancario sulle coordinate Iban n. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, già evidenziate in piattaforma. Il pagamento delle spettanze dovute dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito Agcom. 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
Gianpaolo Simone