



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/650785/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 14/12/2023 acquisita con protocollo n. 0320212 del 14/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

parte istante, nel lamentare una problematica con l'operatore spusu Italia Srl, in data 14 dicembre 2023 ha presentato istanza di definizione cui è stato attribuito il numero GU14/650785/2023 Nella domanda introduttiva del procedimento di definizione ha rappresentato la seguente doglianza: “Dal giorno 28/10/2023 al giorno 03/11/2023 nella zona in cui risiedo e precisamente in XXX, Via XXX sono rimasto senza linea voce e senza dati per il numero XXX, tale SIM è inserita all'interno di un router che utilizzo per connettermi con il PC per lavoro. In tali giorni ho dovuto farmi condividere la linea con il cellulare di mia moglie per cercare di poter lavorare in qualche modo e creando disagio anche a mia moglie che per permettermi di lavorare più volte è uscita di casa lasciandomi il suo cellulare con tutti i disagi che ci sono stati. Inoltre dopo aver richiesto l'indennizzo per i problemi avuti, con mail del 27/11/2023 mi rispondono che l'indennizzo non è accolto e che dal 01/01/2024 recedono dal contratto, ho inviato più volte mail per avere delucidazioni in quale parte del contratto sono indicati i motivi per cui possono recedere dal contratto ma in data odierna 14/12/2023 ancora non ho ricevuto risposta” Tanto premesso l’istante ha effettuato le seguenti richieste: “Chiedo che mi venga riconosciuto l'indennizzo di 42 euro, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione per i 7 giorni di interruzione del servizio così come indicato nell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS dell'AGCOM più 100 euro per spese di procedura per un totale di indennizzo pari a 142 euro considerando il danno della ricerca di un nuovo operatore come indicato di seguito. Chiedo inoltre se per la

richiesta di indennizzo per interruzione del servizio possono loro recedere dal contratto, in caso negativo chiedo l'annullamento di tale pretesa”.

L'operatore Spusu Italia S.r.l., in data 29 gennaio 2024 ha prodotto memoria difensiva, con allegati, nella quale ha dedotto quanto segue: “Il cliente non è soddisfatto della qualità del servizio spusu nella sua zona: con cadenza regolare ci invia richieste di rimborso formali tramite PEC per <sospensione del servizio> quando invece noi abbiamo le evidenze tecniche che il cliente ha continuato ad utilizzare le schede anche nei periodi oggetto di rimborso. Anche i test qualità che effettuiamo sulle sue utenze hanno avuto esito buono. Ciò è provato dall'elenco completo dei consumi di entrambe le schede acclusi alla presente ... La qualità del segnale, i lavori di manutenzione che vengono effettuati regolarmente su tutte le antenne dai tecnici Wind 3 su territorio nazionale potrebbero causare qualche rallentamento o semplicemente la copertura del ripetitore potrebbe non essere sempre la migliore, ma questo appartiene alla realtà del mondo della telefonia mobile, come indicato anche sulla nostra carta dei servizi. La copertura dipende anche da fattori ambientali e locali. Non è pertanto possibile chiedere ciclicamente indennizzi, soprattutto quando nulla è imputabile a spusu Italia srl. Abbiamo evidenziato ciò più volte telefonicamente e per iscritto al sig. XXX inviandolo persino a cambiare operatore telefonico, ma senza successo”. Alla memoria difensiva dell'operatore ha replicato parte istante depositando controdeduzioni scritte nel fascicolo documentale in pari data. Successivamente il 2 febbraio 2024 l'operatore Spusu ha depositato, nel fascicolo documentale, una tabella riassuntiva dei consumi delle due schede al che ha replicato con ulteriori controdeduzioni scritte l'istante in data 3 febbraio 2024, rilevando, in particolare: “Come si evince chiaramente dalla figura 13, nel tabulato del consumo dati dichiarati da Spusu relativi alla SIM XXX non ci sono evidenze di consumo dati nei giorni dal 28/10/2023 al 06/11/2023, periodo coincidente con l'interruzione del servizio e per i quali ho fatto richiesto di indennizzo. Come si può notare l'ultima rilevazione risale al 19/10/2023 ed è antecedente al periodo dell'interruzione, poi viene indicato il 03/11/2023 ma per tale giorno nella colonna dati non sono indicati consumi ricevuti e inviati perché rientrante nel periodo dell'interruzione e quindi a conferma di ciò, infine viene riportato il 19/11/2023 ma è successivo al periodo dell'interruzione e quindi fuori contesto”. Ad esse ha fatto seguito il deposito di ulteriore documentazione da parte dell'operatore Spusu in data 5 febbraio 2024.

MOTIVAZIONE: considerato, pertanto, che, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte entro i limiti e con le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. La richiesta di: <indennizzo di 42 euro, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione per i 7 giorni di interruzione del servizio> merita parziale accoglimento. Parte istante ha fornito la prova documentale del verificarsi del lamentato disservizio a far data da sabato 28 ottobre 2023 (cfr. screenshot segnalazione disservizio inviata a mezzo whatsapp al servizio clienti suspu in data domenica 29 ottobre 2023 e confermata con successiva e-mail di lunedì 30 ottobre 2023), disservizio confermato dall'operatore con e-mail di martedì 31 ottobre 2023 e protrattosi fino a venerdì 3 novembre 2023, data in cui sia l'istante che l'operatore concordano essersi addivenuti alla risoluzione della problematica (cfr. formulario redatto dall'istante e comunicazione e-mail suspu del 3 novembre 2023 prodotta in atti dallo stesso istante). Non vi, invece, agli atti prova che il disservizio si sia protratto fino al giorno lunedì 6 novembre 2023 come asserito in un secondo momento dall'istante nella mail inviata all'operatore in data 10 novembre 2023 e dallo stesso prodotta in atti. Peraltro, in sede di controdeduzioni (rectius memorie di replica) è lo stesso istante, facendo riferimento alla richiamata comunicazione Suspu di cui alla mail del 3 novembre 2023 ad evidenziare (pag. 4) che: “Conferma da parte del servizio cliente Spusu della risoluzione del guasto. In figura 7 è riportato la conferma da parte del servizio cliente Spusu che il guasto è stato risolto, quindi ulteriore conferma che il problema era presente”. Atteso che l'istanza di definizione ha ad oggetto il disservizio che ha interessato la linea mobile n. XXX (sia voce che dati), all'istante spetta l'indennizzo disciplinato dall'art. 6, comma 1 del Regolamento in materia di

indennizzi (Allegato A alla delibera 347/18/CONS) pari ad €. 12,00 giornalieri (€. 6,00 per linea voce ed €. 6,00 per linea dati) da computarsi a far data dal 30 ottobre 2023 (considerata la detrazione delle 48 ore successive alla segnalazione) e fino al 2 novembre 2023 (atteso che in data 3 novembre 2023 il servizio risulta essere stato ripristinato) ossia per un totale di 4 giorni di disservizio e così per un importo complessivo di €. 48,00.

2. La richiesta, invece, di “100 euro per spese di procedura ... considerando il danno della ricerca di un nuovo operatore ...” non può essere accolta. Ciò in quanto le richieste formulate a titolo di risarcimento danno esulano dalle competenze del Corecom [ex art. 20 comma 4 del Regolamento di procedura (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS come modificata dalla delibera n. 390/21/CONS): “L'Organo Collegiale con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore ... di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità], ed in quanto la procedura di risoluzione della controversia attraverso ConciliaWeb è gratuita e che non risultano documentate in atti spese giustificate.

3. Anche la richiesta di annullamento del recesso dal contratto effettuato dall'operatore Suspu Italia S.r.l. non può trovare accoglimento atteso che configura un “obbligo di fare” anch'esso esulante dalla competenze del Corecom atteso che, come si è detto, la pronuncia di definizione è a contenuto vincolato in quanto prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e/o alla liquidazione di indennizzi.

#### DETERMINA

- spusu Italia Srl , in parziale accoglimento dell'istanza del 14/12/2023, è tenuta a rimborsare per i motivi di cui in premessa all'istante l'importo di €. 48,00 (quarantotto,00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario intestato all'istante. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata 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  
ALFREDO AURILIO