

DETERMINA Fascicolo n. GU14/767885/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Rabona 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori iniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 28/07/2025 acquisita con protocollo n. 0191737 del 28/07/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante: l'istante richiede un indennizzo di euro 300,00, per la mancata risposta al reclamo del 06/01/2023, nel quale si richiedeva copia del contratto sottoscritto dallo stesso istante.

La posizione dell'operatore: l'operatore Rabona s.r.l. non si è costituito.

Motivazione: preliminarmente, si osserva, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito del procedimento, considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto documentato in atti dalle parti e discusso eventualmente in fase udienza, vista l'assenza di memorie difensive e di produzioni documentali da parte dell'operatore e vista altresì la mancata comparizione dello stesso all'udienza del 10/11/2025, la domanda dell'istante non può che essere pienamente accolta in merito alla lamentata mancata risposta al reclamo del 06/01/2023, di cui vi è riscontro agli atti. Trova, quindi, applicazione l'art. 12, co. 1 del Regolamento Indennizzi, di cui all' Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "entro i termini stabiliti dalla carta 12 dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità" è previsto "un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300".

DETERMINA

- Rabona Srl , in accoglimento dell'istanza del 28/07/2025, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante XXX, l'importo totale di euro 300,00 (trecento/00 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere

dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante.

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
Vincenza Vassallo