AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 10/2024

XXXXXXXX / RABONA SRL
(GU14/610627/2023)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 16/02/2024;

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 "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*";

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: "*Approvazione dell'accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni",* sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXX XXXXX del 26/05/2023 acquisita con protocollo n. 0142883 del 26/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Dal giorno 14 del mese di marzo 2023, il Sig. XXXXXXX (di seguito Sig. XXXXX e/o utente), fruitore del contratto di linea mobile (utenza privata) avente numero 33XXXXXX43, stipulato con Rabona S.r.l. (di seguito Rabona/o operatore telefonico), inizia a ravvisare problematiche circa l'invio di SMS dal proprio telefono cellulare (interruzione del servizio). Dal giorno 12 aprile 2023 il disservizio si estende anche alla rete dati.

In data 13.04.2023, il Sig. XXXXXX presenta, dinnanzi al CORECOM Basilicata, istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia (Procedimento n. UG/600599/2023 – protocollo n. 0100842), con la quale richiede il ripristino dei servizi ed un rimborso/indennizzo pari ad Euro 300,00.

Il tentativo di conciliazione viene esperito in data 24.05.2023 dinanzi al funzionario CO.RE.COM. Le parti, entrambe presenti, intervengono esponendo le loro ragioni. La procedura si conclude, come da verbale, con esito negativo.

Con istanza prot. 0142883 del 26.05.2023 il Sig.XXXXXX chiede l'avvio del procedimento dinnanzi al CORECOM Basilicata per la definizione della controversia nei confronti di Rabona (GU14/610627/2023) adducendo si esser stato costretto a cambiare operatore ed attivare altre schede per poter utilizzare i servizi non più erogati da Rabona (SMS e traffico dati) nonostante l'addebito del canone mensile. Lo stesso chiede un rimborso/indennizzo pari ad Euro 300,00.

Sempre per le medesime motivazioni si rappresenta, per completezza, come il Sig. XXXXXX

a) in data 13.4.2023 ha presentato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/600600/2023) in riferimento alla controversia di cui al precedente punto. In data 27.04.2023 viene emesso provvedimento temporaneo con il quale il CORECOM Basilicata, rilevando che l'operatore non aveva provveduto a produrre memorie e/o documentazione e ritendo che sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite ricorrevano i presupposti per l'adozione del provvedimento richiesto dal Sig. XXXXX, ha disposto nei confronti l'operatore il ripristino della linea telefonica entro il giorno 28.04.2023.
b) in data 9.5.2023 il Sig. XXXXXX proponeva un ulteriore istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/ 606481/2023) in riferimento alla controversia di cui al precedente punto.

Con provvedimento temporaneo del 22.5.2023 veniva disposto il ripristino della linea telefonica entro il giorno 23.5.2023.

2. La posizione dell'operatore

Rabona, anche in sede conciliativa, non fornisce alcuna indicazione in merito alla vicenda in parola. La procedura di conciliazione si conclude, come da verbale, con esito negativo.

A seguito del mancato accordo tra le parti, il Sig. XXXXXX, in data 26.05.2023, presenta istanza di avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti dell'operatore (protocollo n. 0142883).

Rabona non fa pervenire alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

In via istruttoria, come sopra rilevato:
a) l'operatore telefonico non ha proceduto a depositare memorie e/o documentazione;
b) il Sig. XXXXX non ha proceduto a depositare memorie e/o documentazione.

In base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie

tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS), ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali però incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio (Corecom Abruzzo Delibera n. 5/11).

Nel caso de quo nessuna di tali ipotesi si è verificata e, l'operatore, non ha fornito alcuna informativa prima, né alcuna motivazione dopo, in merito alla totale interruzione del servizio SMS e rete Internet in capo alla linea mobile intestata al Sig. XXXXXX.

La sospensione o cessazione di servizi prevede l'applicazione dell'art. 5.1 Allegato A – Regolamento AGCOM delibera n. 347/18/CONS, il quale, sancisce un indennizzo con decorrenza per ciascuno dei casi considerati dal giorno del disservizio e fino alla sua cessazione.

A tal proposito è costante l'orientamento dell'AGCOM secondo cui l'indennizzo a titolo di malfunzionamento o di interruzione dei servizi viene corrisposto per "ogni giorno di malfunzionamento e/o interruzione".

Nel caso in cui, però, non è possibile individuare con precisione il periodo durante il quale il malfunzionamento o l'interruzione lamentati si sono effettivamente verificati, non sarà possibile quantificare l'ammontare della somma da corrispondere, di conseguenza, non è possibile riconoscere alcun indennizzo.

Nel caso di specie il Sig. XXXXX individua puntualmente il dies a quo della sospensione del servizio SMS (14 marzo), nonché quello relativo alla sospensione della rete dati (12 aprile). Il dies a quem invece non è stato indicato né può essere altrimenti desunto.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXX, si propone il rigetto dell'istanza avanzata in data 26.05.2023 dal Sig. XXXXXX.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 16/02/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra