

DELIBERA N. 11/2024

**XXXXXXXXXXXX / RABONA SRL
(GU14/612216/2023)**

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 Assemblies 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 ROCCO LUONGO del 05/06/2023 acquisita con protocollo n. 0149429 del 05/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel mese di marzo 2023, il Sig. Rocco Luongo (di seguito Sig. Luongo e/o utente), fruitore del contratto di linea mobile (utenza privata) avente numero 3755888538, 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.

Come da corrispondenza e-mail prodotta (a far data dal 22 marzo 2023) il Sig. Luongo procede alla segnalazione del disservizio a Rabona (servizioclienti@rabona.it) la quale, però, non riesce a risolvere la problematica riscontrata, non fornendo, tra l'altro, alcuna informazione utile all'utente.

A seguito della permanenza del disservizio inizialmente afferente solo la messaggistica e successivamente relativa anche alla rete dati, il Sig. Luongo si vede costretto, nel mese di aprile 2023, a cambiare operatore telefonico.

Nello stesso mese, in data 27.04.2023, l'utente provvede a presentare, dinnanzi al CORECOM Basilicata, istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia, dichiarando quanto segue: "Sono stato costretto a cambiare operatore per l'impossibilità all'utilizzo dei servizi (prima gli SMS e poi della rete dati) inclusi nella mia utenza. Per oltre un mese ho segnalato e sollecitato la risoluzione della/e problematica/e sia telefonicamente al numero 4000 (servizio clienti) che via mail (all'indirizzo dedicato), ricevendo solo "risposte di rito" inconcludenti e tese a solo a tergiversare e "guadagnare" tempo, senza esito positivo. Ciò nonostante, sono stati puntualmente addebitati i canoni mensili previsti dal piano".

Chiede, dunque, il Sig. Luongo

- a) un indennizzo relativo ai disagi subiti;
- b) il rimborso dei costi sostenuti per cambio operatore;
- c) il trasferimento del credito residuo per il quale l'operatore ha trattenuto una commissione.

La richiesta totale in sede conciliativa ammonta ad Euro 200,00.

Il giorno 05.06.2023, ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, viene espletata dinnanzi al CORECOM Basilicata, procedura di conciliazione (UG/603914/2023), la quale, si conclude, come da verbale, con esito negativo.

Durante il procedimento de quo, l'operatore, che inizialmente sostiene di non ritenersi responsabile del disservizio, propone comunque un rimborso di Euro 10,00 riportando che l'istante ha effettivamente avuto due rinnovi da € 3,99 "senza aver potuto utilizzare la totalità dei servizi". L'utente, non accetta la proposta di Rabona.

Con istanza prot. 0149429 del 05.06.2023, il Sig. XXXXX chiede l'avvio del procedimento dinnanzi al CORECOM Basilicata per la definizione della controversia nei confronti di Rabona.

Sul punto si rileva che le richieste depositate in questa fase ricalcano quelle indicate in fase conciliativa mentre la quantificazione del rimborso richiesto viene ridotto a Euro 100,00.

2. La posizione dell'operatore

Come sopra rilevato, a seguito delle numerose segnalazioni da parte del Sig. XXXXXX circa l'irregolare/discontinua erogazione del servizio SMS e rete dati, l'operatore Rabona non fornisce alcuna indicazione per la risoluzione del problema, né tantomeno provvede esso stesso alla risoluzione. Tale situazione conduce il Sig. XXXXXX ad attivare la procedura conciliativa in data 27.04.2023.

Durante l'udienza di conciliazione del 05.06.2023, l'operatore, che da un lato sostiene di non essere responsabile del disservizio, dall'altro lato propone un rimborso di Euro 10,00 ammettendo che l'istante ha effettivamente avuto due rinnovi da € 3,99 senza però aver potuto utilizzare la totalità dei servizi. Il XXXXXX non accetta la proposta di Rabona. 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 05.06.2023, presenta istanza di avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti dell'operatore (protocollo n. 0149429).

Rabona non fa pervenire alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si evidenzia che, sotto l'aspetto istruttorio:

- a) l'operatore telefonico non ha proceduto a depositare alcuna documentazione afferente al contratto in parola;
- b) il Sig. XXXXXX non ha proceduto a depositare ulteriore documentazione rispetto a quella depositata in seno alla procedura conciliativa e all'istanza di proceduradi risoluzione della controversia.

Dalla documentazione agli atti (i.e. corrispondenza via e-mail intercorsa tra l'utente e Rabona), nonché dalla dichiarazione resa dall'operatore telefonico in sede di conciliazione (i.e. "senza aver potuto utilizzare la totalità dei servizi") appare pacifica la circostanza per cui la fornitura del servizio da parte di Rabona sia stata irregolare.

Sempre sotto l'aspetto probatorio però entrambe le parti non forniscono alcuna indicazione/specificazione in merito alla reale consistenza e portata di detta irregolarità.

Analogamente nessun dato certo e/o provato viene riportato/indicato in merito alla durata di tale servizio irregolare così come nessun dato certo viene riportato in merito alla data in cui il Sig. XXXXX ha cambiato operatore. Sotto tale aspetto, si rileva l'assoluta genericità della rappresentazione del Sig. XXXXX il quale afferma di essere stato "costretto a cambiare operatore per l'impossibilità all'utilizzo dei servizi (prima gli SMS e poi della rete dati)" senza tuttavia specificare in quale data i differenti disservizi lamentati si sarebbero verificati.

A tal proposito, è costante l'orientamento dell'AGCOM che prevede che, poiché l'indennizzo a titolo di malfunzionamento o di interruzione dei servizi viene corrisposto per "ogni giorno di malfunzionamento e/o interruzione", se non è possibile individuare con precisione i giorni in cui il malfunzionamento o l'interruzione lamentati si sono effettivamente verificati, non sarà possibile quantificare l'ammontare della somma da corrispondere all'istanza da parte dell'Operatore e, di conseguenza, riconoscere l'indennizzo (in tal senso da ultimo Delibera n. 27 Gu14_518325 del 28.9.2022).

Analogamente il Sig. XXXXX fa riferimento alternativamente a diverse tipologie di disservizi (messaggistica e rete internet) senza alcuna specificazione rispetto ai giorni in cui gli stessi si sarebbero verificati, ovvero il dies a quo e il dies ad quem di ciascuno di essi.

Sul punto L'AGCOM ha più volte precisato, invece, che "l'indicazione di un arco temporale indefinito, nel dies a quo e nel dies ad quem, non consente circostanziare con la dovuta precisazione i termini del disservizio contestato e, restando indeterminato il numero di giorni di disservizio, non è possibile computare con esattezza l'entità dell'indennizzo." (cfr. delibera n.507/16/CONS).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone il rigetto dell'istanza avanzata in data 05.06.2023 dal Sig. XXXXXXXX.

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

