AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 7/2024

XXXXXXX XXXXX / RABONA SRL
(GU14/612652/2023)

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 XXXXXXX XXXXX del 06/06/2023 acquisita con protocollo n. 0151699 del 06/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, mediante formulario GU14/612652/2023, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata rappresentando di essere titolare di linea telefonica mobile in forza di un contratto con Rabona S.r.l.

In particolare, l'istante rappresentava i seguenti fatti: "[…] Inizialmente ho segnalato problemi relativi al traffico dati e riuscivo a contattare l'assistenza clienti. Dall'assistenza clienti mi hanno riferito di un problema tecnico e che stavano provvedendo a risolverlo nel giro di massimo un paio di giorni. Ad oggi non riesco proprio ad utilizzare la SIM, oltre a non poter utilizzare il traffico dati non è funzionante neanche il traffico voce infatti basti pensare che non riesco a contattare neanche il servizio clienti."

All'udienza di conciliazione, svoltasi il 06/06/2023, dinanzi al funzionario CO.RE.COM. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 06/06/2023, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata con cui, riportandosi al formulario UG, ovverosia, definitivamente lamentando: "[…] Descrizione dei fatti: Inizialmente ho segnalato problemi relativi al traffico dati e riuscivo a contattare l'assistenza clienti. Dall'assistenza clienti mi hanno riferito di un problema tecnico e che stavano provvedendo a risolverlo nel giro di massimo un paio di giorni. Ad oggi non riesco proprio ad utilizzare la sim, oltre a non poter utilizzare il traffico dati non è funzionante neanche il traffico voce infatti basti pensare che non riesco a contattare neanche il servizio clienti. –

Richieste: Ripristino del servizio in tempi rapidi ed indennizzo di 5000euro; - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5000.00

- Disservizi segnalati:

1. 3XXXXXXXX1 Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 13/03/2023, Datarisoluzione: Non risolto);
2. 3XXXXXXXX1 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione:16/03/2023, Data riattivazione: Non risolto);
3. 3XXXXXXXX1 Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 16/03/2023, Datarisoluzione: Non risolto)".

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non faceva pervenire memorie.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Nel merito, l'istante lamenta "[…] Descrizione dei fatti: Inizialmente ho segnalato problemi relativi al traffico dati e riuscivo a contattare l'assistenza clienti. Dall'assistenza clienti mi hanno riferito di un problema tecnico e che stavano provvedendo a risolverlo nel giro di massimo un paio di giorni. Ad oggi non riesco proprio ad utilizzare la sim, oltre a non poter utilizzare il traffico dati non è funzionante neanche il traffico voce infatti basti pensare che non riesco a contattare neanche il servizio clienti. - Richieste: Ripristino del servizio in tempi rapidi ed indennizzo di 5.000,00 euro; - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5000,00 - Disservizi segnalati: 1. 3XXXXXXXX1 Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 13/03/2023, Data risoluzione: Non risolto) 2. 3XXXXXXX1 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 16/03/2023, Data riattivazione: Non risolto) 3. 37XXXXXXX1 Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 16/03/2023, Data risoluzione: Non risolto).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono integralmente respinte in quanto non è stato assolto, nemmeno in minima parte, l'onere probatorio incombente sulla parte istante, ex art. 2697 c.c. e ciò nella misura in cui non è stata prodotta alcuna prova in merito a quanto riferito.

Per meri fini tuzioristici, giova rammentare che la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile è la seguente: "[…] Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Ebbene, nel caso di specie, l'istante non ha offerto la prova dei propri reclami.

Con riferimento al caso di specie, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, copia del contratto ed indicare il numero assegnato ad ogni reclamo. Ed invero, benché, stante

quanto stabilito dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall'art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP, il reclamo possa essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo.

Ebbene, l'istante nulla ha prodotto a tal riguardo, di fatto, non assolvendo al proprio onere probatorio (delibera Corecom E-R n.33/20). Da ciò ne deriva che, per il disservizio lamentato, non può essere riconosciuto l'indennizzo richiesto, ancorché non conforme al dettato normativo, poiché l'istante, come detto, non ha fornito prova di reclami/segnalazioni effettivamente inoltrati.

Ed infatti, per costante orientamento, si rappresenta che: "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema" (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR). Ciò comporta, gioco forza, l'impossibilità di accogliere l'istanza di indennizzo atteso che, ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Tutto ciò premesso, si rassegnano le seguenti conclusioni:

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXX, si propone di rigettare l'istanza di XXXXXXXXX, nei confronti di Rabona S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

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