

DELIBERA N. 8/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / RABONA SRL
(GU14/614653/2023)**

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 15/06/2023 acquisita con protocollo n. 0160551 del 15/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, mediante formulario GU14/614653/2023, 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: “[...] Descrizione dei fatti: Il gestore ha inspiegabilmente, a partire dal 5 aprile sino al 14 maggio (giorno in cui ho cambiato gestore), impedito l'uso per ragioni che non mi sono mai state fornite, del servizio sms oltre che la linea dati.

- Richieste: Rimborso pari 300,00 euro; Calcolo ottenuto sulla base della delibera Agcom 347/18/CONS Moltiplicando i giorni di disservizio (40) per il costo giornaliero di tale disservizio (euro 7.5) - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300,00;
- Disservizi segnalati: 1. 3760738614 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 05/04/2023, Data riattivazione: Non risolto)”.

All'udienza di conciliazione, svoltasi il 13/06/2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 15/06/2023, 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: Il gestore ha inspiegabilmente, a partire dal 5 aprile sino al 14 maggio (giorno in cui ho cambiato gestore), impedito l'uso per ragioni che non mi sono mai state fornite, del servizio sms oltre che la linea dati. - Richieste: Rimborso pari 300 euro; Calcolo ottenuto sulla base della delibera Agcom 347/18/CONS Moltiplicando i giorni di disservizio (40) per il costo

giornaliero di tale disservizio (euro;7.5) - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.0 - Disservizi segnalati: 1. 3760738614 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 05/04/2023, Data riattivazione: 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: Il gestore ha inspiegabilmente, a partire dal 5 aprile sino al 14 maggio (giorno in cui ho cambiato gestore), impedito l'uso per ragioni che non mi sono mai state fornite, del servizio sms oltre che la linea dati. - Richieste: Rimborso pari 300 euro; Calcolo ottenuto sulla base della delibera Agcom 347/18/CONS Moltiplicando i giorni di disservizio (40) per il costo giornaliero di tale disservizio (€7.5) - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.0 - Disservizi segnalati: 1. 3760738614 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 05/04/2023, Data riattivazione: Non risolto)”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante devono essere integralmente respinte per il seguente ordine di ragioni.

Ed invero, l'utente ha lamentato la mancata erogazione del servizio sms e internet, su linea mobile, a far data dal 05.04.2023 sino al 14.05.2023, data in cui effettuava il passaggio ad altro operatore. Per tale disservizio richiedeva l'indennizzo di euro 300.

La denuncia del disservizio al gestore veniva formalizzata, per la prima volta, secondo quanto emerso dagli atti, tre giorni dopo il passaggio ad altro operatore, ovvero in data 17.05.2023, allorquando, mediante email, l'utente inoltrava formale reclamo alla compagnia telefonica.

Ebbene, parte istante, non ha offerto la prova del rapporto contrattuale ed in particolare non ha offerto la prova di aver comunicato, in pendenza del rapporto contrattuale, il disservizio lamentato, dunque, non ha messo in condizione la compagnia telefonica di poter conoscere il malfunzionamento del servizio e di poter provvedere per tempo.

Tale contegno, si è concretizzato nella violazione dell'onere probatorio, ricadente in capo all'utente, secondo quanto disposto all'art. 2697 c.c.: “[...] 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”.

Tale principio trova concreta applicazione dinanzi all'Agcom che così afferma: “[...] 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). Tale circostanza è di fondamentale importanza al fine di poter determinare l'accoglimento o il rigetto dell'istanza di indennizzo e ciò tenuto conto del tenore normativo di cui all'art. 6 e 13 dell'all. A della delibera 347/18/CONS. più nel dettaglio, all'art. 6 dell'All. A della delibera 347/18/CONS, rubricato “Indennizzo per malfunzionamento del servizio”, è espressamente disposto che “[...]”

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione.
2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.
3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.
4. Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.
5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi.

Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio”. Al contempo, ai sensi dell'art. 13 dell'All. A della delibera 347/18/CONS è espressamente disposto che “[...] nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”.

Ebbene, nel caso di specie, l'utente lamenta l'interruzione del servizio sms e del servizio internet, con reclamo, ma solo dopo essere passato ad altro gestore, dunque, cessando il rapporto contrattuale con il convenuto prima di formalizzare la denuncia circa il presunto disservizio. Ebbene, dal combinato disposto dell'art. 6 e dell'art. 13 sopra

menzionati, l'indennizzo è dovuto a far data dal reclamo per ogni giorno di disservizio/malfunzionamento.

Nel caso di specie, il reclamo è intervenuto successivamente al passaggio ad altro operatore, dunque, quando ormai era cessata la materia del contendere, dunque, alcun giorno di disservizio è indennizzabile in favore dell'utente.

Pertanto, dovrà rigettarsi integralmente la domanda dell'utente.

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. XXXXXXXX, si propone di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXX 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

