



DETERMINA Fascicolo n. GU14/622587/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Rabona XXX

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 24/07/2023 acquisita con protocollo n. 0197479 del 24/07/2023;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta la sospensione del servizio dati dal 12 aprile 2023 e la prosecuzione della fatturazione non dovuta. In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue: a) dal 12 aprile 2023 risulta impossibile navigare in internet in quanto il servizio dati della numerazione 376-179XXXX risulta sospeso senza preavviso; b) nonostante l'inutilizzo del servizio dati causati dalla sospensione del servizio stesso, l'operatore il 19 aprile ha addebitato il costo dell'abbonamento "CROSS11" pari ad euro 3,99 (tre/99); c) con istanza GU5/612515/2023 del 6 giugno 2023, collegato all'UG/612213/2023, lo stesso ha chiesto al Corecom Marche la riattivazione della linea dati; d) il 20 giugno 2023, a causa del mancato riscontro dell'operatore e del fatto notorio che l'operatore Rabona aveva in essere una controversia con l'operatore Vodafone circa la sospensione dei servizi agli utenti e, quindi, del prolungarsi dell'assenza del servizio lo stesso ha comunicato di migrare la numerazione mobile verso altro operatore rinunciando all'istanza GU5; e) lo stesso è passato ad altro operatore il 3 luglio 2023.

Sulla base di tali premesse l'istante medesimo ha chiesto : 1) il rimborso dell'abbonamento fatturato e pagato ma non utilizzato per mancanza del servizio oltre agli interessi; 2) l' indennizzo per il mancato ripristino della fruibilità dell'utenza ed ulteriori indennizzi dovuti.

L'operatore Rabona XXX, correttamente convocato all'udienza di discussione, non si è costituita nel procedimento e non ha neppure provveduto a depositare alcuna memoria difensiva e/o documentazione a supporto della propria posizione; inoltre non ha partecipato alle udienze di conciliazione e di definizione ma ha solo inserito nella piattaforma di Conciliaweb la comunicazione di non presenziare alle udienze nei Corecom fino a quando il contenzioso in essere per la sospensione delle linee non fosse terminato.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale di cui all'allegato B alla delibera Agcom n. 194/23/CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. L'istante si duole della sospensione del servizio dati dal 12 aprile 2023 per la linea numero 376-179XXXX in assenza di qualsiasi genere di preavviso o comunicazione in merito da parte dell'operatore nonché della prosecuzione della fatturazione non dovuta. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate da parte istante devono essere accolte per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare è d'obbligo evidenziare che l'operatore, stante il mancato deposito in atti di memorie difensive, non ha chiarito la propria posizione ai fini di escludere proprie responsabilità in relazione ai disservizi lamentati. Inoltre l'operatore non ha neanche partecipato all'udienza di discussione fissata per il 7 novembre 2023, rinviata prima all'8 gennaio 2024 e poi all'11 marzo 2024, seppur regolarmente convocato. Ciò a conferma della comunicazione avvenuta con posta elettronica certificata del 13 luglio 2023 e caricata dall'operatore in piattaforma ConciliaWeb. In tali circostanze, ovvero qualora l'operatore non svolga alcuna attività difensiva, deve applicarsi il disposto di cui a all'articolo 115, comma 1, c.p.c., così come modificato dalla legge 69/2008, da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale, che consente di fondare la decisione sui fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita. Infatti, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza ed accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controverse, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c. A tal riguardo si evidenzia che l'operatore Rabona XXX non si è attivato neanche nella procedura d'urgenza, instaurata dall'istante con il formulario GU5/612515/2023 del 6 giugno 2023, per la riattivazione della numerazione, tanto è vero che il prolungarsi dell'assenza del servizio ha condotto il ricorrente a migrare la numerazione mobile verso altro operatore rinunciando alla prosecuzione dell'istanza GU5 (migrazione peraltro andata a buon fine il 3 luglio 2023).

Le motivazioni di cui sopra sono avvalorate anche dalla recente decisione dell'Agcom avvenuta con delibera numero 84/24/CONS, con la quale l'Autorità stessa ha ordinato all'operatore Rabona XXX di pagare una sanzione amministrativa, per la violazione degli articoli 3, comma 4, e 4 commi 1,2 e 3, dell'Allegato "A" alla delibera numero 179/03/CSP per "... non aver provveduto a fornire alla propria clientela un servizio regolare, continuo e senza interruzione, né ha rendere agli utenti una informativa trasparente, completa ed esaustiva rispetto all'imminente sospensione dei servizi di rete mobile effettuata". Tanto premesso, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, le richieste di parte ricorrente di cui al punto 1 e 2 possono essere accolte atteso che, a far data dal 12 aprile 2023 (per il servizio di connessione dati), la società Rabona XXX, titolare del rapporto contrattuale con l'istante, non ha più erogato il servizio in questione né ha fornito adeguata preventiva informativa all'utente circa la possibile interruzione dei servizi alla luce della situazione di criticità contrattuale con Vodafone Italia XXX e delle ripetute richieste in tal senso da parte della stessa Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Ne consegue, quindi, che la società Rabona XXX è tenuta al rimborso l'abbonamento fatturato, pagato ma non utilizzato, pari ad euro 3,99 (tre/99) con storno delle fatture eventualmente emesse a seguito della portabilità verso altro operatore ed eventuale ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi con conseguente ripulitura amministrativo – contabile della posizione dell'utente. L'operatore è tenuto, inoltre, all'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 (tre/00) per die, per il numero di giorni pari a 82, calcolati dal 12 aprile 2023 (data di sospensione del servizio di connessione dati) al 3 luglio 2023 (data di avvenuta migrazione), per l'interruzione parziale del servizio sulla utenza mobile numero 376-179XXXX per un importo complessivo pari a euro 246,00 (duecentoquarantasei/00), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

DETERMINA

- Rabona XXX, in accoglimento dell'istanza del 24/07/2023, è tenuta a • riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 3,99 (tre/99), come rimborso dell'abbonamento fatturato, pagato e non dovuto; • stornare le eventuali successive fatture emesse nonché ritirare l'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione costi con conseguente ripulitura amministrativo - contabile della posizione dell'utente; • riconoscere in favore della società istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 246,00 (duecentoquarantasei/00), come indennizzo per l'interruzione del servizio di connettività, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

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

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)