

DETERMINA 16 Fascicolo n. GU14/712092/2024
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx Lxxx Rxxx
F. Rxxx - RMBRAM CONTINENTAL EUROPE OÜ

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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;

VISTO l'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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Bxxx Lxxx Rxxx F. Rxxx, del 28/10/2024 acquisita con protocollo n. 0283868 del 28/10/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante L'utente ha assunto: “ Ho preso contatti con RMBRAM, nella persona di Davide Ramondetti, per installare in una Casa Vacanze di mia proprietà, sita in Roma, sia internet sia l'apertura delle porte da remoto (per il check in da remoto). Il 25/06/2024 ho effettuato il bonifico di 252,30 Euro per l'installazione del check in da remoto (con relativa fattura in mio possesso). Avevo preso appuntamento con il tecnico per l'installazione della scatoletta della fibra il 5/07 ma il tecnico non si è presentato. Alla mia richiesta di spiegazioni l'operatore del centralino mi ha assicurato che, oltre ad aver attivato i preposti per l'indennizzo, avremmo riprogrammato a breve un altro appuntamento. Da quel giorno, nonostante i miei ripetuti tentativi di comunicazione per un appuntamento con il tecnico, non ho mai ricevuto risposta. Alla fine, l'appuntamento con il tecnico è avvenuto il 23/07. Il modem, tuttavia, (senza il quale la scatoletta della fibra precedentemente installata è inutile perchè internet comunque non funziona) doveva arrivare tramite corriere (come assicurato da Davide Ramondetti) e non è mai arrivato. RMBRAM doveva installare anche il check in da remoto per il quale ho pagato tramite bonifico i suddetti 252,30 Euro, ma è scomparsa (non sono stata mai contattata per fissarlo). Infine il 26/07 ho mandato una pec per comunicare la cessazione del contratto e la richiesta di restituzione del bonifico. Ho scritto altre 5 pec, ma non ho mai ricevuto risposta e ad oggi non mi è stato restituito il bonifico. L'indirizzo pec a cui ho sempre scritto è europe@pec.rmbtram.com e in merito posso fornire la documentazione. Dal 16/10 questo indirizzo pec non risulta valido come pure non rispondono più ai vari numeri (01119620439) e mail (customers@europe.rmbtram.com) dell'assistenza clienti. Da informazioni ricevute sembrerebbe che Davide Ramondetti, Fondatore di RAMBRAM, è inserito in una nuova società denominata "HoneyMolly" (Nuova RMBRAM)”. Su quanto assunto ha chiesto: “ Restituzione immediata del bonifico di 252,30 Euro”.

2. La posizione dell'operatore L'operatore Rmbtram Continental Europe OÜ non si è costituito nel procedimento di definizione, non ha fornito risposta entro i termini previsti (45 giorni) al reclamo formale del cliente, né è comparso in sede di udienza di conciliazione e definizione.

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 proponibile. Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza dell'utente è accolta per le motivazioni di seguito indicate. Si osserva innanzitutto che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera AGCOM 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo e la mancata attivazione della linea internet rispetto alle tempistiche stabilite, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Inoltre, in questi casi, l'operatore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà riscontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Ai sensi, infatti, dell'art. 1218 cod. civ., e in forza del consolidato orientamento anche dell'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo l'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso de quo, tenuto conto della documentazione in atti, emerge che l'Operatore non ha provato di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione del servizio, né che questo sia stato determinato da circostanze o difficoltà ad esso non imputabili. Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie, si può ritenere accertata la responsabilità del disservizio in capo all'Operatore e ciò legittima l'accoglimento integrale della richiesta dell'istante e la conseguente condanna del gestore convenuto al rimborso a favore della stessa della somma di € 252,30 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

DETERMINA

- RMBRAM CONTINENTAL EUROPE OÜ , in accoglimento dell'istanza del 28/10/2024, è tenuta a al rimborso dell'importo di €252,30 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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
Piermarco Scarpa

F.TO