



CORECOM Puglia



DETERMINA 67 Fascicolo n. GU14/613142/2023

del 10.10.2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - Rabona Srl

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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

Considerata l’attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 08/06/2023 acquisita con protocollo n. 0153861 del 08/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia mobile relativo all'utenza 376/****541, rappresenta quanto segue: "L'istante è stato Cliente della Rabona S.r.l. ai fini dell'utilizzo della telefonia mobile e navigazione Internet relativamente all'utenza mobile n. 376****541, di cui lo stesso è intestatario, giusto contratto del 23-12-2021. Sta di fatto che sin da subito entrambi i servizi si sono rivelati assolutamente precari e malfunzionanti, poiché il segnale per le chiamate (in entrata ed in uscita) è di fatto sempre stato assente, rendendo pertanto irreperibile l'utente per chiunque avesse voluto contattarlo, oltre ad impossibilitarlo a contattare chiunque (anche in caso di urgenza). Sic! Medesime problematiche si sono verificate sin da subito anche con riferimento al servizio Internet, atteso che il segnale di ricezione risultava molto spesso assente, impedendo di fatto l'utilizzo del servizio Internet, utilizzabile sono in caso di presenza del wi-fi. Sul punto è doveroso aggiungere che i giga previsti dall'offerta contrattuale (pari a 10 giga) risultavano improvvisamente già terminati dopo soli 2-3 giorni dalla data in cui la ricarica veniva effettuata, circostanza evidentemente paradossale anche e soprattutto alla luce delle problematiche sopra descritte. Nonostante i numerosi solleciti e le segnalazioni nei confronti della convenuta, la situazione rimaneva invariata. Pertanto con comunicazione via p.e.c. del 22-02-2023, regolarmente ricevuta, l'istante diffidava la Rabona S.r.l. all'immediato e definitivo ripristino dei servizi. Sta di fatto che tale comunicazione rimaneva priva di riscontro alcuno. Pertanto, stante la totale inerzia della convenuta ed il lasso di tempo inutilmente trascorso, l'istante, tramite raccomandata via p.e.c. del 20-03-2023, regolarmente ricevuta, comunicava alla Rabona S.r.l. la sua inequivocabile volontà di risolvere il vincolo contrattuale in essere con la stessa a causa della sua gravissima e reiterata inadempienza contrattuale (oltre che totale disinteresse), con conseguente migrazione verso altro gestore telefonico." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Conferma di risoluzione contrattuale per grave inadempienza di Rabona S.r.l.; II) Richiesta di indennizzo pari ad Euro 1.000,00.

L'operatore convenuto non ha prodotto memorie difensive nell'ambito del presente procedimento.

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. La richiesta sub I) esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS). La richiesta sub II), da intendersi quale indennizzo per irregolare funzionamento dei servizi voce e dati, può trovare parziale accoglimento. All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che l'istante, cliente di Rabona S.r.l., ha verificato sin da subito l'irregolarità nella fruizione dei servizi voce e dati. Ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche al servizio clienti senza alcun esito. Atteso il perdurare del disservizio, l'istante ha inviato formale reclamo a mezzo PEC del 22/02/2023, rimasto inevaso, cui è seguita la richiesta di cessazione del contratto in data 20/03/2023. Tanto premesso, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, spetta all'istante un indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, come ritenuto in casi analoghi dall'Autorità nei confronti del medesimo operatore in ragione di un disservizio generalizzato su territorio nazionale, secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il numero di giorni pari a 26, calcolati dal 22 febbraio 2023, data del primo reclamo formale in atti, al 20 marzo 2023 (data di richiesta di cessazione contrattuale, come da nota depositata in atti) per l'irregolare funzionamento dei servizi voce e dati, importo che deve essere raddoppiato in considerazione del numero di servizi interessati dal disservizio, per un importo complessivo pari a euro 156,00 (centocinquantesi/00).

DETERMINA

- Rabona Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 08/06/2023, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 156,00 (centocinquantesi /00), a titolo di indennizzo per irregolare erogazione dei servizi voce e dati, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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

GIUSEPPE MUSICCO