

DETERMINA Fascicolo n. GU14/614532/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx D. - 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;

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 Dxxx D., del 14/06/2023 acquisita con protocollo n. 0160001 del 14/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, titolare della numerazione mobile 3xxxxxxxxx con piano tariffario “Calciomercato top”, contesta l’interruzione del servizio dati con decorrenza dal 10.04.2023. Per tali motivazioni, l’utente si trovava impossibilitato ad utilizzare la maggior parte delle applicazioni installate sul proprio smartphone. Premesso quanto sopra richiedeva: i. di fornire riscontro; ii. di rendere pienamente fruibile i servizi oggetto del contratto telefonico; iii. un indennizzo per disservizi subiti per complessivi € 650,00.

L'Operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda di cui al punto i. dell'istanza introduttiva, diretta ad ottenere il "riscontro" dell'Operatore deve dichiararsi inammissibile in quanto assolutamente generica e, in ogni caso, non contemplata dal Regolamento indennizzi. Per quanto, diversamente concerne la richiesta di riattivazione del servizio, si rammenta che per tale fattispecie l'utente avrebbe dovuto (e potuto) attivare lo strumento ex GU5 per l'adozione di un provvedimento d'urgenza di cui all'art. 2, comma 20, lett. E), della Legge 14 novembre 1995 n. 481, al fine di ottenere il ripristino della connessione dati. Ed infatti, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia l'utente può chiedere al Co.re.com l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio. Non essendo la sede definitiva quella corretta, pertanto, la domanda di riattivazione del servizio non può considerarsi ammissibile. Per quanto attiene, in ultimo, le richieste di indennizzo, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le stesse possono essere accolte, nei limiti di seguito precisati. Ed invero, dal reclamo rimesso a mezzo legale fiduciario con PEC del 13.04.2023 si evince che, con decorrenza dal 10.04.2023 la linea dati è rimasta isolata sulla SIM mobile 3xxxxxxx; tale disservizio, si è protratto almeno fino alla conclusione del procedimento di prima istanza, celebratosi dinanzi l'intestato Corecom Lazio, con udienza del 29.05.2023. Pertanto il caso di specie rappresenta una fattispecie di completa interruzione del servizio dati, per motivi tecnici, ovvero di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, contemplata ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: "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". In merito sarà possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale "Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto" (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". A fronte di ciò, non solo non risulta che l'Operatore abbia tentato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili per un'efficace risoluzione del problema, ma quest'ultimo neppure si è costituito a propria difesa nel corso del procedimento, omettendo anche solo di fornire un chiarimento istruttorio. Poste tali premesse per l'isolamento della linea dati sulla SIM 3713420618, nel periodo compreso dal 13.04.2023 (data del reclamo) al 29.05.2023 (verbale di mancato accordo in prima istanza), sono indennizzabili 44 giorni di disservizio – già detratte le 48h utili al Gestore per la riparazione del guasto – ai sensi dell'art. 6 comma 1 Del. Indennizzi, così per complessivi € 264,00 (€ 6,00x44gg).

DETERMINA

- Rabona Srl , in parziale accoglimento dell'istanza del 14/06/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, la somma di € 264,00 (duecentosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per l'isolamento del servizio dati.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Roberto Rizzi

f.to