



CORECOM Lazio



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/622655/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx M. - 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 Bxxx M., del 24/07/2023 acquisita con protocollo n. 0197590 del 24/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, titolare della SIM mobile 0xxxxxxx, lamenta che in occasione della migrazione della propria numerazione da Rabona verso operatore Nt-Mobile non fosse stato riconosciuto il credito residuo pari ad € 33,00. A sostegno delle proprie doglianze precisava di aver inutilmente reclamato avverso Rabona e che in occasione dell’udienza di conciliazione del 24.07.2023 un legale rappresentante della NT mobile, confermava come il credito de quo fosse stato trattenuto dal precedente Operatore. Premesso quanto sopra richiedeva: i. indennizzo per disservizi per € 300,00; ii. restituzione del credito di € 33,00.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Per quanto attiene la richiesta di indennizzo, l'istante lamenta un disservizio – presumibilmente riconducibile all'omesso riconoscimento del credito – non avendo tuttavia, a tal fine, minimamente assolto l'onere probatorio su di lui incombente ex art. 2697 c.c. (ai sensi del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"), criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. Deve, a tal riguardo, evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto assente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la \_/19/CIR 4 relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22). A conferma di quanto detto, si rileva, inoltre, come non risulti neppure prodotta agli atti copia di alcun reclamo prontamente inoltrato all'operatore per segnalare e contestare gli asseriti disservizi (secondo un consolidato orientamento, affinché l'operatore possa attivarsi per risolvere eventuali problematiche, è necessario che lo stesso sia messo dall'istante nella condizione di conoscerle a mezzo di formale reclamo inoltrato da quest'ultimo). A tal riguardo, si richiama l'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.". Nessun indennizzo può, dunque, essere accordato. La richiesta di rimborso, pur essendo affetta dalla medesima genericità ed essendo supportata dalla mera affermazione di parte secondo la quale nel corso dell'udienza di conciliazione il rappresentante del Gestore Recipient ha confermato che RABONA ha trattenuto il credito residuo, risulta scarna ed astrattamente insufficiente a suffragare la pretesa. Tuttavia, dalla disamina del fascicolo di prima istanza, risulta essere stato inviato dall'utente un SMS con richiesta di chiarimenti alla NT-Mobile, all'esito del quale l'Operatore coinvolto ha confermato che: "(...) non è stato possibile accreditare il credito residuo di Rabona in quanto siamo in attesa da parte dell'operatore di conferma, delle modalità di trasferimento (...) Non appena il Suo vecchio operatore rilascerà il credito, sarà nostra premura accreditarlo immediatamente sulla Sua utenza". Stanti le dette premesse, nell'ottica del favor utentis ed in assenza di contestazioni specifiche da parte del Gestore RABONA, il quale non si premurava di comparire in conciliazione e neppure di difendersi nel corso del presente procedimento, la domanda di rimborso può essere accolta, anche in aderenza al principio processuale di "non contestazione".

#### DETERMINA

- Rabona Srl , in parziale accoglimento dell'istanza del 24/07/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, l'importo di € 33,00 (trentatreuro/00) a titolo di rimborso del credito residuo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo.

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