



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/701729/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rxxx R.
- Elite Mobile S.p.A. (ora EMB S.R.L. IN LIQUIDAZIONE)

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 Rxxx R., del 11/09/2024 acquisita con protocollo n. 0236465 del 11/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante ha presentato, in data 09 agosto 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/69xx96/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 09 settembre 2024. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 11 settembre 2024, richiesta di definizione GU14/70xx29/2024 con la quale ha descritto quanto segue: “... In data 03 Giugno 2024, ho formalizzato a mezzo PEC un ricorso nei confronti della società Elite Mobile S.p.A. per il mancato riscontro al reclamo

inoltrato nella data in argomento, relativo agli ingenti disservizi subiti durante il mio viaggio a Praga (Repubblica Ceca) dal 28 al 30 Maggio 2024 e per la relativa richiesta di indennizzo per il disagio subito. A causa di Elite Mobile S.p.A. sono stato costretto a vivere all'Estero senza alcuna forma di assistenza, vivendo di cortesie altrui. Una vergogna ! Il tutto è esposto in modo esaustivo nei pdf qui allegati, in quanto in questo campo non è possibile inserire il testo completo. Si ringrazia Agcom per il consueto e prezioso lavoro a tutela del consumatore...". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "... 300,00 quale importo forfettario per lo stress e il disagio generatomi dalla limitazione in cui mi sono ritrovato, particolarmente in virtù delle condizioni di salute di mio padre"; b) "150,00 quale indennizzo per tutta la durata dell'interruzione e per la mancata fruizione del servizio"; c) "150,00 quale importo per il tempo impiegato a risolvere il problema e a redigere i due reclami nonché per il tempo impiegato il 09.09.24 in conciliazione con l'Avv. Vxxxxxxe, durante il quale nessun rappresentante di Elite Mobile ha partecipato facendomi perdere altro tempo mentre ero in vacanza (ho attestazioni contabili del mio viaggio in quei giorni)"; d) "90,00 quale indennizzo per ogni giorno di ritardo relativa all'omessa risposta al mio reclamo da parte della Compagnia Telefonica"; e) "10,00 quale indennizzo forfettario per irregolare funzionamento del servizio (Art. 6 della Carta dei Servizi). L'istante ha quantificato i rimborsi/indennizzi in euro: 700,00 (settecento).

2. La posizione dell'operatore. La società Elite Mobile S.p.A. (ora EMB S.R.L. in liquidazione), regolarmente convocata, non ha presenziato le udienze di conciliazione e di definizione, e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, a supporto della propria posizione.

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. Le richieste di cui ai punti a) e c) possono essere trattate congiuntamente e non sono accolte per la seguente motivazione. Le richieste di risarcimento danni esulano dalla competenza del Corecom, in quanto l'art. 20, comma 4, del Regolamento, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che l'Autorità, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento di definizione della controversia, ordina all'operatore di "effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". (cfr. art. 20 dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale; cfr. Delibere Agcom nn. 92/11/CIR; 125/11/CIR; 5/12/CIR; 12/12/CIR; 14/12/CIR; 220/20/CIR; 332/20/CIR, 96/21/CIR; Det. n. 02/22/DTC). Alla luce di ciò, le richieste di cui ai punti a) e c) non possono essere accolte, in quanto sono rivendicazioni risarcitorie e di esclusiva competenza dell'Autorità giurisdizionale (A.G.O.). Le richieste di cui ai punti b) ed e) possono essere trattate congiuntamente e sono accolte nei limiti e per la seguente motivazione. Si evidenzia che l'operatore non ha depositato alcun documento, non ha presentato memorie difensive, non ha presenziato le udienze di conciliazione e di definizione; pertanto, si applica il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c. "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". In riferimento a tale principio sia l'Autorità che i Corecom, (ex multis, Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Emilia-Romagna del.

n. 163/2019 e n. 115/2020), hanno più volte chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui ex art. 1218 c.c. Pertanto, le dichiarazioni di parte istante in questa sede, restano incontestate poiché nessuna difesa risulta svolta dalla società Elite Mobile S.p.A. (ora EMB S.R.L. in liquidazione). Dalla documentazione depositata nel fascicolo, si rileva che, in data 03.06.2024, l'istante ha lamentato un disservizio, in roaming, dovuto alla totale assenza della connessione internet. L'istante ha dichiarato che tale disservizio è iniziato il giorno 28 maggio ed è cessato il 30 maggio 2024. (cfr. pec del 03.06.24 del ricorrente). Ebbene, in mancanza di attività difensiva da parte dell'operatore e per le motivazioni di cui sopra, il disservizio lamentato dal ricorrente, riferito alla totale assenza della connessione internet, può essere indennizzato ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e dell'art. 13, comma 6, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons. Ai fini del calcolo dell'indennizzo per assenza totale della connessione internet, si considera che il dies a quo è il giorno 28

maggio 2024, (primo giorno di disservizio), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data del 30 maggio 2024 (ultimo giorno di disservizio). Pertanto, si contano tre giorni che moltiplicati per euro sei (6/00), previsti dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e dell'art.13, comma 6, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €.18,00. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto d), la stessa può essere accolta, in quanto l'operatore non ha dato riscontro al reclamo del 03 giugno 2024. (cfr. la pec e la ricevuta sintetica di avvenuta consegna depositate dall'istante). Pertanto, la richiesta del ricorrente, "90,00 quale indennizzo per ogni giorno di ritardo relativa all'omessa risposta al mio reclamo", può essere accolta nei limiti previsti dall'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons. Ai fini del calcolo dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, si considera che il dies a quo è il giorno 03 giugno 2024, (a cui deve essere aggiunto il periodo consentito all'operatore per rispondere al ricorrente, ovvero 45 giorni), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data di presentazione dell'istanza UG/69xx96/2024 del 09 agosto 2024. Si contano ventidue (22) giorni che moltiplicati per euro 2,50, previsti dall'art.12, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/ Cons., danno la somma di €.55,00.

DETERMINA

- Elite Mobile S.p.A. (ora EMB S.R.L. IN LIQUIDAZIONE), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/09/2024, è tenuta a corrispondere al ricorrente, Sig. Raffaele Russolillo, nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, i seguenti importi: - €.18,00 ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli art.6, comma 1, e 13, comma 6, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons.; - €.55,00 ai sensi dell'art.12, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons. per un totale pari ad €.73,00 oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

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