

DELIBERA N. 283/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**M. Zxxx/ RABONA SRL
(GU14/95158/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di M. Zxxx del 11/03/2019 acquisita con protocollo n. 0104326 del 11/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: “Nel periodo intercorso tra le date 08.06.2018-16.06.2018,18.06.2018-22.06.2018 e 25.06.2018-07.07.2018 la linea internet dell'offerta di telefonia mobile ricaricabile sulla utenza Rabona n. 350xxxx è risultata completamente interrotta. Per il primo periodo di disservizio l'istante ha formulato immediatamente reclamo il giorno 09.06.2018 (reclamo n. 5823480 via assistenza clienti n. 4000) e successivamente ha richiesto il relativo indennizzo via fax Rabona n. 0621112089 del 18 giugno 2018 ore 07.19. Per il secondo periodo di disservizio il sig. Zeppa ha immediatamente inviato il reclamo il giorno 18.06.2018 (reclamo n. 5836831 via assistenza clienti n. 4000) e successivamente ha richiesto il relativo indennizzo via fax Rabona n. 0621112089 del 25 giugno 2018 ore 07.20. Per il terzo periodo l'istante ha formulato immediatamente reclamo il giorno 25.06.2018 via assistenza clienti n. 4000 alle ore 19 circa ma l'operatrice ALESSANDRA dell'assistenza clienti, in violazione della carta servizi Rabona, rifiutava di accettare il reclamo in quanto sosteneva che l'operatore fosse già al corrente del problema; euro 162,00 per interruzione del servizio. L'Istante richiede inoltre, ai sensi dell'art. 12 della Delibera AGCOM citata, un indennizzo per mancata risposta ad ognuno dei reclami presentati in narrativa in quanto ad ogni singolo reclamo Rabona non ha mai risposto ed inoltre sono venute a conoscenza della riattivazione del servizio dati solamente tramite prove personali dal cellulare, senza alcuna comunicazione da parte di Rabona; i reclami non risposti sono stati pertanto cinque (considero in via del tutto conciliativa e bonaria gli ulteriori due reclami come "comunicazioni di servizio sugli stessi reclami non indennizzabili") e quindi richiedo la ulteriore somma di MILLECINQUECENTO euro. Richiedo inoltre un ulteriore indennizzo di EURO CINQUANTASEI a causa dell'assistenza clienti telefonica Rabona (n. 4000 operatrice Alessandra il giorno 25.06.2018 ore 19 circa) che si è rifiutata di accettare il mio reclamo per interruzione del servizio contravvenendo all'art. 3.3 della carta servizi Rabona, che si può quantificare in ulteriori TRENTOTTO euro. TOTALE INDENNIZZI RICHIESTO: MILLESETTECENTO EURO.”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Rabona non si costituiva.

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. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente sono meritevoli di accoglimento. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente lamenta il malfunzionamento della linea telefonica e la mancata risposta ai reclami effettuati. In caso di mancata risposta al reclamo formulato dall'utente, l'operatore deve essere condannato al versamento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo. Il calcolo pro die della mancata risposta trova tuttavia un massimo regolamentare pari ad 300,00, che si applica nel caso che occupa, essendo quello pro die superiore. Va da sé la circostanza secondo la quale l'operatore non essendosi costituito e non avendo dato prova contraria a quanto affermato dall'istante è decaduto dalla possibilità di fornire fatti e prove a suo favore. Le richieste dell'utente sono invece supportate in modo adeguato. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 € a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione in favore dell'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza di M. Zxxx nei confronti della Società Rabona S.r.l.. Rabona S.r.l. è tenuta pertanto a pagare in favore dell'istante la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo; € 276,00 per il "malfunzionamento della linea" ed € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo".

2. Rabona S.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to