

 CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente Capo	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Stefano Danieli
---	---	--

Deliberazione n. 77 del 9 novembre 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXX/ RABONA s.r.l. (GU14/615507/2023)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli		X

Preso atto altresì della presenza dell'avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio dei Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "Funzioni del Presidente";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "Verbale delle sedute";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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 modificato 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" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)" ai sensi del quale "Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999" (comma 1) e, in particolare, la "istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati" (comma 2, lettera z);

Vista la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXX del 20/06/2023 acquisita con protocollo n. 0164383 del 20/06/2023;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara che da circa metà Aprile 2023 il Gestore Rabona è riguardato da vari disservizi: sms + internet.

Ad oggi Rabona non ha ancora risolto i problemi.

Ha atteso, prima di passare ad un altro gestore, per più di un mese andando incontro a numerosi disagi come tutti coloro che si sono trovati nelle stesse condizioni.

Nel primo mese di disservizi pochissimi i messaggi diretti agli utenti, per lo più volti a rassicurare che il personale stava lavorando per far tornare la situazione alla normalità ma senza mai fornire alcuna motivazione dell'interruzione del servizio internet (oltre che sms).

E' evidente che, in data odierna (20/06/2023), i problemi ancora persistono.

Risulta che Rabona, allo stato attuale non garantisca più nemmeno il servizio voce.

Comprensibile quindi l'atteggiamento di chi, ad un certo punto si è trovato costretto a passare ad un altro gestore.

Avrebbe potuto interrompere il rinnovo automatico del canone ma in questo modo non avrebbe più ricevuto il servizio.

L'importo di € 12,00= offerto è totalmente inadeguato a riparare al disagio subito.

Si consideri che, ad oggi, ancora non ha ricevuto il credito residuo: è trascorso quasi un mese dall'espletamento della portabilità.

Rabona sostiene che Optima non ha fatto richiesta di rimborso del credito e che quindi spetta al sottoscritto compilare un apposito modulo. Sono almeno 20 anni che utilizza il cellulare; può assicurare che ad ogni cambio gestore il versamento del credito residuo è avvenuto in automatico, nell'arco di qualche giorno.

L'utente quindi chiede:

- i. la restituzione del credito residuo;
- ii. l'indennizzo per l'interruzione del servizio internet e sms così a lungo

2. La posizione dell'operatore

L'operatore RABONA s.r.l., con nota caricata nel fascicolo documentale in data 20.06.2023, conferma che, a seguito di verifica della richiesta di portabilità del numero ricevuta sui propri sistemi in data 29/05/2023 e avvenuta in data 31/05/2023, il tracciato relativamente al trasferimento del credito non presenta la richiesta impostata su Y, e pertanto il cliente può farne richiesta attraverso la sezione modulistica del sito rabona.it dove è presente il modulo di richiesta di restituzione del credito residuo che sarà riconosciuto tramite bonifico su conto corrente intestato allo stesso.

In data 28.06.2023 l'utente comunica di aver provveduto, il 27 giugno 2023, ad inviare a Rabona servizio clienti il modulo “richiesta di riconoscimento del credito residuo” in relazione al quale, Rabona, in data 28.06.2023, ne conferma l'avvenuta ricezione.

In data 20.08.2023, con nota inserita nel fascicolo documentale, l'utente comunica di non aver ancora ricevuto il rimborso del credito residuo

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa che parte ricorrente, oltre a non specificare nel suo esatto ammontare l'entità del credito residuo di cui ne chiede il rimborso, omette di allegare agli atti il modulo della

richiesta di rimborso con la relativa prova di effettiva avvenuta consegna al gestore, di tal chè si ritiene che la richiesta di rimborso, non circostanziata e sprovvista di qualsivoglia supporto documentale, non possa trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) giova evidenziare come non si rinvenga, agli atti, alcun reclamo.

Quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento (nel caso di specie mediante reclamo/segnalazione), posto che il dante causa (operatore) deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione.

Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza Agcom e Corecom sul punto (ex multiis Agcom, delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR, Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18,) che afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea, qualora l'utente non provi, prima di rivolgersi all'Autorità, di aver inoltrato un reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione.

La diligenza nel segnalare tempestivamente al gestore il disservizio dovrebbe essere usata anche nella proposizione dell'istanza di definizione della controversia innanzi questa Autorità.

Si ritiene, pertanto, che la parte istante non abbia corredato la propria domanda di elementi sufficientemente esaustivi per poter rivendicare un diritto alla corresponsione degli indennizzi previsti, a causa della genericità delle richieste nonché dell'assenza di qualunque reclamo con l'operatore.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate:

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXX nei confronti di RABONA s.r.l. per le motivazioni di cui in premessa
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Dirigente Capo
Fto(*) Avv. Stefano Danieli

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.