

DELIBERA N. 6/2024

**XXX / RABONA SRL
(GU14/610056/2023)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 15/03/2024;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l’istanza di XXX del 24/05/2023 acquisita con protocollo n. 0140100 del 24/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) data l'impossibilità di inviare SMS (dal 16 marzo 2023) e di accedere ad internet (dal 12 aprile 2023), è stato effettuato il passaggio ad altro operatore a far data dal 17 aprile 2023.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) il rimborso di quanto corrisposto nel periodo del disservizio;
- II) indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

A fini di integrazione istruttori, il Responsabile del procedimento, con nota del 22 gennaio 2024, chiedeva all'istante di depositare la copia del contratto, assegnando un termine di 10 giorni. La richiesta veniva evasa il giorno successivo.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta secondo quanto di seguito precisato.

L'istante, non contraddetto in punto dall'operatore, riferisce di un disservizio che ha interessato la linea dati ed il servizio di messaggistica, fra marzo ed aprile 2023.

In relazione a tanto, considerato che l'istante ha depositato in atti la copia del contratto, sottoscritto in data 17 ottobre 2022, ed ha dichiarato, non contestato, di aver reclamato il disservizio mediante telefonate al call center dell'operatore, in assenza di controdeduzioni da parte della convenuta, che non ha nemmeno partecipato all'udienza di discussione, la richiesta di indennizzo per l'interruzione dei servizi sopra indicati può essere accolta. A questo proposito, va evidenziato che la società non ha più erogato i servizi in questione, né ha fornito adeguata preventiva informativa all'utente circa la possibile interruzione dei medesimi, alla luce della situazione di criticità contrattuale con Vodafone Italia S.p.A e delle ripetute richieste in tal senso da parte della stessa Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (come risulta, ex multis, da Agcom, DD n. 34/23/DTC/CW; DD n. 33/23/DTC/CW).

Ne consegue, quindi, che la società Rabona S.r.l. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, applicato in combinato disposto con quanto previsto dall'articolo 13, comma 6 dello stesso Regolamento, pari ad euro 96,00 (3 euro/die X 32 gg, calcolati dal 16 marzo 2023 al 17 aprile 2023).

La richiesta di rimborso non può essere accolta in quanto generica e non documentata: l'istante non ha infatti dichiarato la somma esatta oggetto degli asseriti pagamenti, a quali voci di addebito la stessa facesse riferimento e, soprattutto, non ha versato agli atti del procedimento alcuna documentazione che attestasse l'effettiva corresponsione di importi.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX, via XX, X Perugia, per i motivi sopra indicati, l'operatore Rabona srl, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 96,00 (novantasei/00) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 2 e 13 comma 6 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, dalla data dell'istanza sino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 15 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)