

DELIBERA N. 7/2024

**XXX/ RABONA SRL
(GU14/610186/2023)**

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. 0140587 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 XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) da circa 2 mesi non funziona più il servizio dati (navigazione internet) e servizio SMS;
- b) ha provato a contattare il servizio clienti, ma non ha avuto risposta né telefonica né scritta, pur continuando a pagare il canone;
- c) alla data dell'istanza, il problema persiste.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso di quanto corrisposto;
- II) ristoro per disservizio relativo al servizio sms e dati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

In data 23 gennaio 2024 il Responsabile del procedimento, a fini di integrazione istruttoria, chiedeva all'istante di depositare copia del contratto e del reclamo del 21 aprile 2023. La richiesta è stata evasa in pari data.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito riportati.

Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, emerge che l'istante, in data 16 novembre 2020, ha stipulato con l'operatore un contratto con piano Extra Base relativo alla linea oggetto della presente controversia.

Risulta inoltre un reclamo del 21 aprile 2023, in atti, con il quale l'istante segnala il disservizio occorso sulla propria linea mobile all'operatore.

Tanto premesso, si rileva che il gestore non ha fornito, come invece avrebbe dovuto in applicazione dell'articolo 1218 c.c., alcuna prova del fatto che il disservizio non vi è stato, o che lo stesso è dipeso da causa a sé non imputabile; va pertanto ritenuto

che la società non ha più erogato i servizi in questione, e nemmeno ha fornito adeguata preventiva informativa all'utente circa la possibile interruzione dei medesimi, alla luce della situazione di criticità contrattuale con 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 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 99,00 (3 euro/die X 33 gg, calcolati dal 21 aprile 2023, prima evidenza del reclamo, in atti, sino al 24 maggio 2023, data di deposito dell'istanza ed ultima evidenza del permanere del disservizio).

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. XXi, Via XX - 060XX - XXa (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 99,00 (novantanove/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