

DELIBERA N. 10/2024

**XXX / RABONA SRL
(GU14/618902/2023)**

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 Assemblies 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 05/07/2023 acquisita con protocollo n. 0179961 del 05/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

- a) dal 7 giugno 2023, la linea ha smesso di funzionare in uscita, mentre restava attivo solo il servizio in entrata;
- b) oltre ad alcuni brevi disservizi dei mesi precedenti, il disservizio in questione si è protratto per oltre un mese con grave pregiudizio;
- c) per questi motivi, è stato effettuato il cambio operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede il risarcimento dei danni morali e materiali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

A fini di integrazione istruttoria il Responsabile del procedimento, con nota del 24 gennaio 2024, chiedeva all'istante di depositare copia del contratto con l'operatore e degli eventuali reclami inoltrati. La richiesta non veniva riscontrata.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

L'istante dichiara di aver subito un malfunzionamento parziale del servizio (chiamate in uscita), tuttavia non ha versato agli atti del fascicolo alcun reclamo inoltrato al gestore. A questo proposito, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore “qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente: in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Quindi, se pure è vero che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC).



Oltre a ciò, preme evidenziare che l'istante non ha prodotto nemmeno la copia del contratto stipulato con la convenuta: in punto, rilevano le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cioè del contratto stipulato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

In relazione a tanto, si deve evidenziare che l'istante ha formulato una domanda priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate, cosicché non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa e valutare compiutamente l'eventuale fondatezza delle richieste (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla sig.ra XXX, XX - 06XXX – Perugia, nei confronti dell'operatore Rabona srl, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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)