

DELIBERA n°_12_

**XXXX XXXX / RABONA SRL
(GU14/661356/2024)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 16/05/2024;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 07/02/2024 acquisita con protocollo n. 0037718 del 07/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’odierno istante lamenta, che nonostante le svariate promesse di una tempestiva risoluzione dei guasti segnalati, l’operatore RABONA, non ha mai adempiuto alle proprie promesse di ripristino della linea telefonica XXXXXXXXX. In più occasioni, sono stati inoltrati reclami circostanziati all’operatore RABONA, per i disservizi subiti, ma non c’è stata alcuna soluzione. In particolare, veniva segnalato che da giorno 14 aprile 2023 cessava il servizio dati; dal 19 aprile 2023 cessava di funzionare il servizio SMS, con impossibilità all’inoltro e alla ricezione di messaggi; da giorno 07 giugno 2023, cessava di funzionare anche il servizio voce. In data 10 gennaio 2024, veniva quindi effettuata dal cliente stesso la portabilità del numero telefonico ad altro operatore. Le richieste avanzate riguardano : 1) Indennizzo, per completa interruzione del "servizio connessione dati" e del "servizio voce", di euro 1.626,00, quantificato moltiplicando euro 6,00 per 271 giorni di guasto, calcolati dal 14/04/2023 (data della prima segnalazione), fino al 10/01/2024 (data in cui veniva ad essere richiesta la portabilità ad altro operatore), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 comma 1, in combinato disposto con l'art. 13 comma 1 del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS - Allegato A.; 2/ Indennizzo, per l'interruzione del "servizio accessorio di messaggistica SMS", di euro 300,00, importo massimo indennizzabile per 266 giorni di guasto, calcolati dal 19/04/2023 (data della segnalazione), fino al 10/01/2024 (data in cui veniva ad essere richiesta la portabilità ad altro operatore), ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 comma 3, in combinato disposto con l'art. 6 comma 4 e l'art. 13 comma 1 del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS - Allegato A. - In totale vengono quindi richiesti indennizzi per euro 1926.0

2. La posizione dell’operatore

La società Rabona, fornitore dei servizi in contestazione, non ha partecipato alle udienze per il tentativo di conciliazione e non ha presentato alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Dalla ricostruzione documentale dei fatti, appare evidente che le ragioni della parte istante sono palesemente veritiere e ricongiungibili ai fatti di cronaca, che hanno evidenziato, già da tempo, le difficoltà del gestore, chiamato oggi in causa, nel fornire le prestazioni contrattualizzate. E' cosa oramai nota, infatti che, fin dal periodo marzo/aprile 2023, l'operatore Rabona srl, ha dovuto gestire una situazione di conflittualità operativa con la società Plintron e che per pregresse divergenze contrattuali, si è ritrovata costretta a sospendere gradualmente i servizi di telecomunicazioni, previsti a favore dei suoi clienti. Vicende giudiziarie, che sono ancora in corso e che non hanno trovato, sino ad ora una soluzione, a tutto svantaggio della stessa clientela. Pertanto, è verosimile che l'odierno istante sia incappato in tale genere di disfunzioni sin dal 14 aprile con la mancanza della regolare fruizione della linea dati, successivamente dal 10 aprile degli sms e infine dal 7 giugno anche della linea voce. Suscita però perplessità, la condotta assunta dallo stesso istante, circa l'inoperatività relativamente ai rimedi da porre allo stesso disagio subito, considerato che, a fronte di una situazione di completa interruzione dei servizi sin dal 7 giugno, come dichiarato da lui stesso, si decida a riproporre un sollecito ai reclami in precedenza inoltrati al gestore, per chiedere notizie circa una loro risoluzione, soltanto nel dicembre dello stesso anno, nonché, aspettando ulteriormente il 10 gennaio per effettuare la portabilità verso altro operatore e di fatto, ritrovare la fruizione di tutto quanto necessario al completo utilizzo della sua linea telefonica. La condotta rinunciataria assunta dall'istante lascia presupporre che l'utilizzo contrattuale dei servizi offerti da Rabona srl, non fosse causa di particolari disagi, contrariamente non avrebbe attivato la procedura di migrazione dopo ben 7 mesi di inoperatività, tralasciando finanche di attivare una procedura tramite provvedimento di urgenza (GU5) proprio attraverso lo scrivente organo, per lenire i disagi e sollecitare precise tempistiche di intervento da parte della stessa Rabona srl. Ciò in ragione del fatto che la condotta dell'istante deve essere sempre improntata alla correttezza ed alla massima collaborazione pure in una fase di estremo disagio. A tal proposito si torna a sottolineare che i fatti relativi alle problematiche di gestione da parte dell'operatore Rabona, hanno coinvolto centinaia di migliaia di utenti e le notizie del perdurante disservizio, sono sempre state di dominio pubblico, tant'è che la stessa società aveva pubblicato, anche sul suo sito, una lunga lettera di spiegazioni circa le vicende in corso. Di rimando, l'istante non poteva non sapere la reale situazione in atto. Pur riconoscendo il disagio lamentato dall'istante, e stigmatizzando l'assenza di qualsiasi volontà conciliativa da parte dell'operatore Rabona, si ritiene di potere valutare soltanto parzialmente le richieste di indennizzo avanzate in questa sede, in ragione di un limite temporale pari comunque, a non oltre 90 gg, dalla data di definitivo distacco di tutti i servizi contrattualizzati avvenuta il 7 giugno 2023, così come affermato nel formulario depositato in piattaforma dall'istante. Tale limite temporale di 90 gg. è indicato ragionevolmente utile per venire alla iniziale perplessità del cliente nel valutare il da farsi, sia informandosi, che consigliandosi sulle migliori

situazioni attuabili. Pertanto, considerato un periodo di disservizio pari a 90 gg. complessivi, in applicazione della Delibera 347/18/Cons allegato A - articolo 6 comma 1, articolo 13 comma 1 nonché art 4 comma 3, art. 6 comma 4 e art. 13 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi per le controversie in ambito telefonico, si ritiene di riconoscere la somma complessiva di euro 840,0 in favore dell'istante XXXX XXXX. Tale ammontare tiene pertanto conto sia dei disservizi dati, voce e messaggistica, in misura unitaria e cioè per un tempo di 90 gg a decorrere dal definitivo blocco di qualsiasi funzione avvenuto il 7 giugno 2023.

DELIBERA

Le richieste avanzate dal sig. XXXX XXXX nei confronti dell'operatore telefonico Rabona srl, sono parzialmente accolte, in ragione di quanto sopra descritto in motivazione. Pertanto, Rabona srl, dovrà indennizzare l'odierno istante con la complessiva somma di euro 840,00, che dovrà essere pagata entro il termine di gg. 60 dalla pubblicazione della presente Delibera sul sito dell'Agcom, mediante bonifico sulle coordinate iban XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come comunicato dall'avente diritto.

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.

Palermo 16/05/2024

IL PRESIDENTE

