

DELIBERA N. 3/DEF.

**S. / RABONA SRL
(GU14/623675/2023)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 18/01/2024;

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 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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di S. del 28/07/2023 acquisita con protocollo n. 0202933 del 28/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria della sim 3207933xxx, ha lamentato quanto segue: 1) interruzione servizio sms dal 15.3.23; 2) interruzione servizio dati/internet dal 12.4.23; 3) interruzione servizio voce dal 7.6.23; 4) violazione obblighi informativi – inadempimento contrattuale. Impossibile contattare il Servizio Clienti, in quanto non raggiungibili sia il numero 4000 (utilizzabile da SIM Rabona) che il numero di assistenza 0694800847 (contattabile da altra numerazione non Rabona o dall'estero); 5) mancata risposta reclami: a) nei giorni 26 e 28/04/2023 l'utente inviava reclami all'indirizzo mail servizioclienti@rabona.it; b) dal sito web INI-PEC del Ministero dello Sviluppo Economico risultava l'indirizzo di posta elettronica certificata rabonasrl@pec.it - a detto indirizzo pec veniva inviata reclamo/intimazione/messa in mora del 3 maggio 2023; c) in data 14/06/2023 l'utente inviava ulteriore reclamo; 6) L'Operatore Rabona non è comparso all'udienza fissata per il 28 luglio 2023.

A fronte di quanto esposto, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: 1) rimborso dei canoni pagati per il profilo tariffario attivo da marzo 2023 fino all'avvenuta risoluzione dei disservizi; 2) indennizzo per l'interruzione/sospensione del servizio sms; 3) indennizzo per l'interruzione/sospensione del servizio dati; 4) indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 26 e 28.04.2023, del 3.5 e 14.6.23; 5) indennizzo per l'interruzione/sospensione del servizio voce; 6) indennizzo per la mancata assistenza del Servizio Clienti, per la violazione degli obblighi/oneri informativi, per l'inadempimento contrattuale e per tutti i disagi subiti; 7) spese di procedura (di entrambi i procedimenti UG e GU14) anche alla luce del comportamento dell'Operatore che non ha comunicato nulla all'utente, non ha risposto ai reclami e non ha partecipato all'udienza di conciliazione. Con espressa riserva di adire l'A.G. per il riconoscimento dei danni.

2. La posizione dell'operatore

Rabona, dopo non aver partecipato, come abbiamo già visto, all'udienza per tentativo obbligatorio di conciliazione del 28.7.23, non ha prodotto alcuna memoria difensiva né alcuna documentazione entro il termine di 45 giorni previsto dal comma 2 dell'art. 16 del Regolamento di procedura (in seguito solo "Regolamento"). Inoltre, la convenuta non è comparsa all'udienza di discussione convocata per il 7.12.2023 dal r.u.p. ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta, come di seguito specificato.

In via preliminare vanno sciolte alcune questioni. La mancata partecipazione al procedimento e la mancata produzione di documentazione da parte dell'operatore conducono necessariamente, in applicazione del principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., alla ricostruzione della controversia sulla base di quanto dedotto e

allegato da parte istante. In ordine agli oneri probatori, inoltre, le parti sono tenute al loro adempimento per procedere alla verifica dei fatti (“Linee Guida” Agcom, Delibera n. 276/13/CONS, art. III 4.2: *“A prescindere dai poteri d’ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario”*). Va dichiarata l’inammissibilità della richiesta di rimborso dei canoni pagati per il profilo tariffario attivo da marzo 2023 fino all'avvenuta risoluzione dei disservizi, per la quale non vengono indicati il tipo di contratto e gli importi.

Veniamo ora alla sospensione dei servizi. Al riguardo, va chiarito se essa sia stata di natura amministrativa, come definita dall’istante, o tecnica. Ciò per stabilire quale norma, tra quelle previste dal Regolamento indennizzi, vada applicata nel caso specifico. L’articolo 5, rubricato “Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio”, al comma 1 recita: *“Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. L’articolo 6, rubricato “Indennizzo per malfunzionamento del servizio”, al comma 1 recita: *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”*. La questione è complessa in quanto la presente controversia vede quale convenuto l’operatore virtuale Rabona, il quale ha sospeso i propri servizi (sms, fonia, dati), uno dopo l’altro e alla totalità dei suoi utenti, per problemi di natura contrattuale con il suo fornitore. Dall’interpretazione delle norme sopra riportate, sembra di poter arguire che sia nella sospensione amministrativa che in quella tecnica vi sia un elemento determinate: quello della volontarietà dell’azione dell’operatore, che nell’un caso sospende i servizi “senza che ve ne siano i presupposti”, ovvero “in assenza del previsto preavviso”, e nell’altro cagiona “la completa interruzione del servizio” per motivi ad esso imputabili. La misura dell’indennizzo previsto suggerisce che quella amministrativa viene considerata più grave dall’Autorità. Nel caso che ci occupa, d’altronde, l’elemento della volontarietà non è facilmente rintracciabile, se non in via indiretta: l’operatore ha sì subito la decisione di un terzo - esterno rispetto al contratto di somministrazione stipulato tra lo stesso e il suo cliente - ma allo stato il Tribunale adito (Milano, delibazione del 29.6.23) si è pronunciato solo in via cautelare in favore della convenuta. Per dipanare la matassa si deve quindi guardare all’accaduto da un profilo oggettivo e tenendo conto dell’attività da compiere per ripristinare il servizio. Da questo punto di vista, non trattandosi di un guasto, non vi sono dubbi che la riattivazione dei servizi richieda un’attività di carattere amministrativo. Perciò, prescindendo dalla volontà di Rabona, gli indennizzi da prendere in considerazione sono quelli previsti per le sospensioni di carattere amministrativo. Per i servizi accessori (sms) quello di cui all’articolo 4, comma 3), e quello previsto per i servizi non accessori per fonia e dati (art. 5, comma 1), tenendo anche conto che, trattandosi di telefonia mobile, “il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi” (art. 13, comma 6). D’altra parte, il provvedimento cautelare del Tribunale di Milano ha “inibito a Plintron Italy s.r.l. ogni eventuale ulteriore azione di cessazione/distacco del servizio mobile nei confronti di

Rabona”. In virtù di tale provvedimento, Rabona ha continuato ad operare, ed avrebbe potuto corrispondere agli utenti gli indennizzi dovuti, rivalendosi casomai successivamente sul soggetto che aveva causato i disservizi. Tutto ciò non è stato fatto.

Prima di procedere, va affrontata la questione inerente ai periodi da indennizzare per i disservizi che verranno nel prosieguo specificati. Per quanto concerne il dies a quo, esso coincide, nel caso di disservizi di carattere amministrativo, con il giorno in cui essi si sono manifestati. Per determinare invece il dies ad quem, alla luce delle Linee guida, articolo III.5.3. (Riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione, Criteri temporali per il calcolo), il periodo di riferimento per l’indennizzo per mancata risposta al reclamo va dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta dei servizi per la risposta, alla prima occasione in cui l’utente ha la possibilità di interloquire con l’operatore. Se esso partecipa all’udienza di conciliazione, il dies ad quem è la data della stessa; se invece non si presenta, l’indennizzo va calcolato fino al deposito dell’istanza di definizione. Per l’indennizzo per carenza informativa il riferimento temporale va invece da quando l’utente avrebbe dovuto essere informato fino a quando vi sia la prova certa che lo stesso abbia avuto conoscenza delle informazioni. Nel caso di specie l’operatore non ha partecipato all’udienza di conciliazione, che sarebbe consistita, in mancanza di risposta ai reclami e di informazioni, in una sorta di sanatoria dei disagi subiti. Nel presente procedimento, la data dell’udienza di conciliazione e quella di presentazione dell’istanza di definizione coincidono, perciò il dies ad quem può essere fissato senza indugio al 28.7.2023.

Alla luce di quanto sopra:

1) per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata fornitura del servizio sms, vanno applicati, del regolamento indennizzi: l’art. 5, commi 1 (sopra riportato) e 2 (Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell’indennizzo si applica l’articolo 4, comma 3); l’articolo 4, comma 3 (Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l’importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; ...). Il periodo da considerare sarebbe quello intercorrente tra la data di sospensione del servizio (15.3.23) e quella, non essendo mai stato risolto il disservizio, della presentazione dell’istanza di definizione (28.7.23); tuttavia, rispettivamente dal 12.4 e dal 7.6 sono stati sospesi anche i servizi dati e voce, perciò l’indennizzo unico spettante per tali sospensioni assorbe quello per gli sms per il periodo dal 12.4 al 28.7.23. Ricapitolando, per la sospensione del servizio sms va considerato il periodo dal 15.3 all’11.4.23; per la sospensione dei servizi dati e voce quello dal 12.4 al 28.7.2023;

2) per quel che riguarda la richiesta di indennizzo “per tutti i disservizi, la mancata trasparenza e la violazione degli oneri informativi”, l’articolo 20, comma 4, del Regolamento, prevede: “(...) con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore (...) di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. (...)”. Ebbene, la delibera 179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4, commi 1 e 2, statuisce che: “*gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi () la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi ()*

avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Al riguardo, va evidenziato che la convenuta, né prima, né nel corso della presente procedura, ha informato l'istante in alcun modo, lasciandolo in un limbo di incertezza circa la disattivazione dei servizi, prima, e la possibilità che gli stessi fossero riattivati, poi, impedendogli di assumere le decisioni necessarie per fruire degli stessi con altro operatore (vedi al riguardo delibere 39/19/CIR, 182/18/CIR, 57/19/CIR). Per la determinazione dell'indennizzo spettante all'utente ci viene in soccorso l'art. 13, comma 7, del regolamento indennizzi, che recita: *"Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità"*. Per la fattispecie in esame, si può applicare l'Articolo 12 (Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami), comma 1: *"L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300"*. Per apprezzare la gravità dell'inadempimento basti pensare che, da un giorno all'altro e sine die, l'utente si è trovato: privo dei servizi; nella totale impossibilità di conoscere le ragioni della sospensione e i tempi necessari per un ipotetico ripristino degli stessi; privo delle informazioni indispensabili per assumere qualsiasi decisione. Per cui, appare equo riconoscere l'indennizzo massimo di € 2,50 pro die.

3) per quanto concerne la mancata risposta ai reclami del 26 e 28.4.2023, del 3.5 e 14.6.23. Innanzitutto, in applicazione dell'Articolo 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, l'indennizzo *"è computato in misura unitaria (...) in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"*. Il termine per riscontrare il primo reclamo da parte dell'operatore, in mancanza di previsione specifica nella sua Carta dei servizi, è fissato dall'art. 8, comma 4, della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (allegato A alla delibera n. 179/03/CSP) in 45 giorni. Perciò, il periodo da indennizzare va dal 7.6.23 (45 gg. dal 26.4) al 28.7.23.

4) per quanto riguarda la richiesta delle spese di procedura *"anche alla luce del comportamento dell'Operatore che non ha comunicato nulla all'utente, non ha risposto al reclamo e non ha partecipato all'udienza di conciliazione"* del 28.7.2023, viene in considerazione l'art. 20, comma 6, del regolamento di procedura, secondo cui *"Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità"*. Sul punto sono intervenute le linee guida emanate dall'Autorità (delibera 276/13/cons) e precisamente l'articolo III.5.4. (Spese di procedura). Sulla scorta di quanto in esso previsto, la liquidazione delle spese di procedura non deve coincidere con gli importi documentati dalle parti, ma essere decisa secondo criteri non solo di giustificazione e necessità delle voci di spesa, ma anche di equità e proporzionalità; il

comportamento tenuto dalle parti può influenzare la liquidazione. Nelle linee guida si fa riferimento all'operatore che non abbia voluto chiudere la vicenda in via conciliativa per poi ammettere ogni responsabilità in sede di definizione, "costringendo" l'utente ad affrontare le spese di definizione. Il riconoscimento o meno delle spese di procedura, secondo le linee guida, deve svolgere anche la funzione di disincentivare comportamenti contrari all'efficienza e allo spirito deflattivo della procedura. Inoltre, nella decisione incide anche il fatto che l'Operatore non si sia presentato all'udienza di conciliazione senza giustificato motivo. Nel caso che ci occupa, l'utente ha dovuto proporre istanza per la definizione della controversia per esclusiva responsabilità dell'operatore, che non si è presentato all'udienza di conciliazione e a quella di discussione convocata nel corso del presente procedimento. Per presentare l'istanza di definizione ha fatto ricorso (per una controversia non semplice, come abbiamo visto) all'assistenza tecnica in quanto, pur essendo essa proponibile direttamente dall'utente, abbisogna di conoscenze giuridiche e procedurali (per le memorie e le altre attività necessarie) che lo avrebbero posto in una posizione di oggettiva disparità rispetto alla parte forte della controversia.

In conclusione, l'utente ha diritto ai seguenti indennizzi: 1) per la sospensione del servizio sms per il periodo dal 15.3.23 all' 11.4.23, per un totale di giorni 26: € 2,50 X 26 = € 65,00; 2) per la sospensione dell'accesso alla rete per il periodo dal 12.4 al 28.7.2023, per un totale di giorni 107: € 7,50 X 107 = € 802,50; 3) per la mancata risposta al reclamo (del 26.4.2023 per il periodo dal 7.6 al 28.7.2023, per un totale di giorni 51: € 2,50 X 51 = € 127,50; 4) per il mancato rispetto degli oneri informativi per il periodo dal 15.3.2023 al 28.7.2023, per un totale di giorni 134: € 2,50 X 134 = € 335,00; Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di € 50,00.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. in parziale accoglimento dell'istanza del 28.7.2023, Rabona s.r.l. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, la somma complessiva di € 1380,00 (milletrecentottanta/00), a titolo di indennizzi per interruzione del servizio sms, interruzione dell'accesso alla rete, mancata risposta ai reclami, mancato rispetto degli oneri informativi, rimborso spese di procedura, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, entro il termine di 60

giorni dalla notifica del presente provvedimento, la cui diffusione potrà essere effettuata previo oscuramento delle generalità e degli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

2. La società Rabona s.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 18 gennaio 2024

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

**Firmato
digitalmente da
Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT