



Deliberazione n. 06

Del 21 febbraio 2024

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO Manfredi Presidente

CORRADO Leda Rita Componente

MAGGIANO Liana Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXX
– RABONA SRL – PROCEDIMENTO GU14/620189/2023.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province a e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 l’istanza dell’utente XXXXX XXX, del 12/07/2023 acquisita con protocollo n. 0186413 del 12/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

Descrizione dei fatti: Dal 16/03/2023 il servizio SMS in uscita non è funzionante. Dal 12/04/2023 la rete dati dell'operatore non è più funzionante. L'operatore ha comunicato il 18/04/2023, tramite canali social - media, che il problema è in fase di risoluzione. Ma ad oggi nulla è cambiato. Il disservizio tutt'ora in essere ha provocato considerevoli difficoltà allo scrivente. Inoltre, il 19/04/2023 l'operatore ha comunque rinnovato l'opzione del servizio attiva sulla SIM, scalando dalla stessa l'importo di € 4.99.

Richieste: Si richiede il riconoscimento di un rimborso per i disservizi arrecati, in conformità alle soglie massime stabilite nelle delibere AGCOM, nonché il ristoro del rinnovo della promozione attiva TRIVELA del 19/04/2023

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Rabona S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito indicato.

L'istante ha rappresentato che a far data dal 16 marzo 2023 riscontrava l'impossibilità di inviare SMS in uscita e, dal 12 aprile 2023, l'assenza di

connessione internet. A fronte del reclamo inviato il 19/04/2023 la società Rabona S.r.l. non forniva alcun riscontro e informativa in ordine alle tempistiche di risoluzione della problematica.

E' d'obbligo evidenziare che l'operatore telefonico, stante il mancato deposito delle memorie difensive, non ha chiarito la propria posizione ai fini di escludere le proprie responsabilità in relazione ai disservizi lamentati dall'istante. Pertanto, nel caso di specie, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c..

Tanto premesso la richiesta dell'istante in merito al riconoscimento di un rimborso per i disservizi arrecati, in conformità alle soglie massime stabilite nelle delibere AGCOM, da intendersi quale domanda di indennizzo per l'interruzione dei servizi SMS in uscita e connessione dati, può essere accolta atteso che, a far data dal 16 marzo 2023 (per il servizio SMS in uscita) e dal 12 aprile 2023 (per il servizio di connessione dati) la società Rabona S.r.l., titolare del rapporto contrattuale con l'istante, non ha più erogato i servizi in questione, né ha fornito adeguata preventiva informativa all'utente circa la possibile interruzione dei servizi 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. Ne consegue, quindi, che la società Rabona S.r.l. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 3,00 pro die da computarsi per il numero complessivo di 117 giorni dal 16/03/2023 al 11/07/2023

(data dell'udienza di conciliazione), per un importo complessivo pari a euro 351,00 (trecentocinquantuno/00).

Viene inoltre riconosciuto il rimborso del rinnovo della promozione attiva TRIVELA del 19/04/2023, non avendo in quella data il servizio attivo, per un importo di € 4.99=.

DELIBERA

Articolo 1

1. In accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX XXX il Comitato delibera affinché l'operatore RABONA SRL provveda:

- alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione parziale del servizio della somma di euro 351,00=;
- al rimborso della somma di euro 4,99= per rinnovo promozione "Trivela" in assenza di servizio.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Tiziana Salvatori

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)