

DELIBERA 484/2023/CRL/UD del 22/12/2023

**V. Sxxx / RABONA SRL
(GU14/612708/2023)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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;

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 in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di **V. Sxxx** del 06/06/2023 acquisita con protocollo n. 0152045 del 06/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare della numerazione mobile 3477xxx, contesta l'interruzione del servizio dati e SMS con decorrenza dal 12.04.2023, fino a passaggio in migrazione verso terzo operatore avvenuta in data 8.05.2023. A sostegno delle proprie doglianze, deduce di aver provato a contattare telefonicamente, diverse volte, l'assistenza clienti Rabona senza riuscire a parlare con nessuno in quanto non più attiva. Premesso quanto sopra richiedeva l'applicazione dei massimi edittali previsti dal Regolamento per le fattispecie di disservizio subite.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di indennizzo formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. L'istante lamenta un disservizio dati e SMS relativo alla propria SIM mobile a partire dal 12.04.2023, non avendo tuttavia, a tal fine, minimamente assolto l'onere probatorio su di lui incombente ex art. 2697 c.c. (ai sensi del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"), criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. Deve, a tal riguardo, evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto assente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom ed in modo uniforme di molteplici Corecom regionali in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la

_/19/CIR 4 relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22). A conferma di quanto detto, si rileva, inoltre, come non risulti neppure prodotta agli atti copia di alcun reclamo prontamente inoltrato all’operatore per segnalare e contestare gli asseriti disservizi (secondo un consolidato orientamento, affinché l’operatore possa attivarsi per risolvere eventuali problematiche, è necessario che lo stesso sia messo dall’istante nella condizione di conoscerle a mezzo di formale reclamo inoltrato da quest’ultimo). A tal riguardo, si richiama l’art. 14, comma 4, dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.” Nessun indennizzo può, dunque, essere accordato. A tal proposito non basta, quale esimente della propria grave carenza probatoria, affermare che il reclamo o la segnalazione al Gestore non è stata possibile effettuarla per indisponibilità telefonica del servizio clienti, in quanto ben avrebbe potuto (e dovuto) l’utente utilizzare canali alternativi quali la Posta elettronica Certificata, una raccomandata postale o altri mezzi telematici tra quelle disponibili sul portale di Rabona. Stante quanto sopra evidenziato, si ribadisce, pertanto, l’impossibilità di accogliere le richieste avanzate dall’istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Rigetta l’istanza del sig. **V. Sxxx** nei confronti della società Rabona srl. Spese di procedura compensate.
- 2.** 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.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/12/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini