

IL COMITATO

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “*il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53*”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “*definizione delle controversie*”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza del 30/05/2023, di XXXXXXXXX acquisita con protocollo n. 0145995 del 30/05/2023;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

Parte istante lamenta l'assenza del servizio internet a partire dalla metà del mese di marzo 2023. Riferisce di avere tentato più volte di segnalare la problematica al gestore chiamando il servizio clienti ai numeri dedicati (4000 e 0694800847) senza ottenere alcuna risposta, in quanto dette numerazioni risultavano mute. Nonostante il disservizio in essere, il gestore ha continuato a prelevare regolarmente il canone mensile previsto dal contratto prepagato. L'istante, pertanto, a fronte del perdurare del disservizio e della necessità di essere raggiungibile tramite i programmi di messaggistica che sfruttano la connessione dati, è stato costretto a cambiare gestore telefonico con le relative spese di attivazione di una nuova scheda.

Sulla base di tali premesse, chiede:

- a) il rimborso della quota prelevata nei mesi di marzo, aprile e maggio;
- b) il rimborso della spesa necessaria al cambio gestore cui è stato costretto a dare seguito a causa dei disservizi irrisolti del gestore.

Quantifica le richieste di rimborso di cui sopra nell'importo complessivo di € 30,00 (*trenta/00*).

2. Posizione dell'operatore.

Il gestore convenuto non ha prodotto memorie difensive e non ha preso parte al procedimento di definizione.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. In via preliminare si dichiara inammissibile la richiesta di cui al punto sub b) equivalendo, la ripetizione delle spese sostenute per il cambio gestore, ad una richiesta di risarcimento del danno che, per espressa disposizione normativa (art. 19, comma 4, del Regolamento) è esclusa dalle competenze dell'Agcom che sono limitate ad eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità stessa.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano trovare accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

Con riferimento alla richiesta di cui sub a) l'istante riferisce di non aver potuto fruire del servizio offerto dal gestore dalla metà del mese di marzo 2023 al mese di giugno 2023, mese in cui afferma di essere migrato ad altro operatore, dato il permanere del disservizio e l'assenza di riscontro da parte del convenuto. A fronte di ciò avanza la richiesta di un rimborso pari a € 30,00 (*trenta/00*)

comprensivo del costo di abbonamento del piano ricaricabile per il periodo di disservizio indicato e della spesa necessaria per passare ad altro operatore.

Seppur è stato appurato un vincolo contrattuale fra le parti in fase di conciliazione (UG/xxxxxxxx/2023), tuttavia le affermazioni di cui sopra e gli estremi della richiesta anzidetti, non trovano, nella documentazione depositata, idoneo supporto atto a comprovarne rispondenza. Gli unici documenti depositati in fascicolo documentale, infatti, risultano essere degli screen shot che riproducono i messaggi inviati dall'operatore su una utenza mobile non meglio indicata e che risultano inconferenti rispetto a quanto di interesse poiché riferiti a date non riguardanti il periodo coinvolto dal disservizio o, se riferiti al periodo pertinente, non indicano alcun addebito con ciò non evincendosi neanche il quantum della tariffa di abbonamento mensile (cfr. doc. screen shot istante).

Per tale motivazione, non avendo fornito parte istante alcun valido elemento probatorio a sostegno della sua doglianza, la richiesta formulata sub a) non può essere accolta.

Tutto ciò premesso in fatto e in diritto

DELIBERA

Articolo 1

il rigetto, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata da **XXXXXXXXXX** nei confronti della società Rabona S.r.l..

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 sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.