

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/100520/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Rabona Srl

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 21/03/2019 acquisita con protocollo N. 0124935 del 21/03/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

-- l’istante ha lamentato il mancato trasferimento del credito residuo presente su una numerazione di cui ha chiesto la disattivazione. In sintesi, nell’istanza introduttiva del procedimento il sig. XXXX XXXX, titolare di un contratto privato sulla sim XXXXXXXX /seriale sim XXXXXXXX ha dichiarato di avere richiesto, il 16/10/2018, con modulo scaricato dal sito web del gestore ed inviato a mezzo mail al servizio clienti dello stesso, la disattivazione della sim di cui sopra e richiesto il rimborso €118.66 quale credito residuo. Dal servizio clienti gli hanno comunicato che la tempistica massima sarebbe stata di circa 30gg. Il giorno 16/11/2018 la sim è stata disattivata. Ma il rimborso del credito residuo non è stato eseguito sebbene siano stati inviati più solleciti e richieste a mezzo mail per conoscere le tempistiche per il rimborso. Per quanto rappresentato chiede il rimborso di euro 118.66 quale credito residuo dal quale va detratto l'importo di euro 5,00 per il servizio di disattivazione.

-- la società convenuta Rabona srl non ha prodotto memoria difensiva, non ha partecipato all’udienza di conciliazione né a quella di discussione per la definizione della vicenda che ci occupa.

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Atteso che la fattispecie riguarda principalmente la restituzione di credito residuo su SIM, considerato che la convenuta non ha prodotto scritti difensivi e non ha partecipato alle udienze di rito, si accoglie la richiesta dell’istante e si dispone che la società Rabona srl è tenuta al rimborso del credito residuo di cui disponeva l’utente al momento della disattivazione della SIM

oggetto del presente contenzioso, al netto di eventuali costi di disattivazioni previsti dalle condizioni contrattuali: la mancata restituzione configurerebbe un arricchimento senza causa in capo all'operatore.

DETERMINA

- Rabona Srl , in accoglimento dell'istanza del 21/03/2019, è tenuta a rimborsare, per le motivazioni espresse in premessa, al sig. XXXX XXXX per l'istanza di cui GU14/100520/2019 l'importo di €. 113,66, pari al credito residuo di cui egli disponeva al momento della disattivazione della SIM, oggetto del presente contenzioso, al netto dei costi di disattivazione previsti dalle condizioni contrattuali; detta somma dovrà essere maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al soddisfo. La società resistente è tenuta ad adempiere alla presente delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara