



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/612750/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Rabona Srl

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 06/06/2023 acquisita con protocollo n. 0152131 del 06/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo cliente, istante e/o utente, con la presente procedura ha lamentato all’operatore telefonico Rabona srl l’interruzione sulla sim XXXXXXXXX del servizio internet e degli sms dalla data del 12/04/2023. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato di aver in data 13/04/2023 reclamato al call-center della Rabona srl tali disservizi ed in sede istruttoria ha asserito di aver cambiato operatore telefonico nella data del 07/06/2023. In base a tali premesse, l’utente ha testualmente

richiesto quanto di seguito: - il rimborso del servizio non erogato ma pagato; l'indennità per mancanza di comunicazione e il protrarsi della situazione attuale che ad oggi non risolta.

L'operatore Rabona srl di seguito solo Rabona, società e/o operatore, non ha depositato memorie e non ha partecipato all'udienza di discussione, seppur regolarmente convocata ai sensi dell'art.16 comma 4 del Regolamento sulle procedure di cui, in ultimo, allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS

In via preliminare è 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.. Posto quanto sopra, nel merito, può essere accolta la richiesta dell'utente e di cui al punto1) ragione per cui l'operatore è tenuto a rimborsare all'istante i canoni pagati per la sim XXXXXXXXX, nel periodo compreso dal 12/04/2023 al 06/06/2023, atteso che in fase istruttoria è stato dichiarato dall'utente di aver passato in data 07/06/202 l'utenza de qua, ad altro operatore telefonico. Nel proseguo, tenuto conto del contegno tenuto dall'operatore nel corso del presente procedimento, nonché in applicazione di quanto indicato al punto III.1.2 ...in un ottica di tutela dei contraenti più deboli.., delle Linee guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, può essere accolta la richiesta di cui al punto 2). In ragione di ciò la società è tenuta a corrispondere all'istante in relazione al disservizio accusato sulla componente internet, l'indennizzo di cui all'art. 6 comma 2 del Regolamento sugli indennizzi, pari ad euro 3,00 al di per 55 giorni di disservizio computati dalla data del 12/04/2023 alla data del 06/06/2023 per un importo pari ad euro 165,00 (centosessantacinque/00). Mentre, in relazione al disservizio accusato sulla componente messaggistica (sms) la società Rabona è tenuta a corrispondere al cliente l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, pari ad euro 1,00 al di per 55 giorni di disservizio computati dalla data del 12/04/2023 alla data del 06/06/2023, per un importo di euro 55,00 (cinquantacinque/00).

DETERMINA

- Rabona Srl , in accoglimento dell'istanza del 06/06/2023, è tenuta a a corrispondere all'utente secondo la modalità indicata in istanza: euro 165,00 (centosessantacinque/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. art. 6 comma 2 del Regolamento sugli indennizzi; euro 55,00 (cinquantacinque/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 4 comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, i canoni pagati per la sim XXXXXXXXX, nel periodo compreso dal 12/04/2023 al 06/06/2023.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Salvatore Buscemi