

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/651341/2023****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 18/12/2023 acquisita con protocollo n. 0324464 del 19/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX di seguito denominato solo cliente, istante e/o utente, con la presente procedura ha lamentato alla società Rabona srl in relazione all’utenza mobile XXXXXXXXX il malfunzionamento dei servizi dati, voce ed sms. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato testualmente che ” Da gennaio a giugno ovvero mese in cui ho disattivato l’offerta come consigliatomi dallo stesso operatore, ho pagato il canone mensile senza poter fruire del servizio da loro proposto”. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: 1) il rimborso delle sei mensilità pagate pari ad euro 29,94; 2) il risarcimento del danno per il disagio avuto; 3) l’indennizzo per il malfunzionamento avuto ai sensi dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;

La società Rabona srl di seguito solo Rabona, società e/o operatore, non ha prodotta alcuna memoria e/o documentazione difensiva nel termine previsto dell'art.16 comma 2 del Regolamento a supporto della propria posizione, né ha partecipato all'udienza di discussione, seppur regolarmente convocato ai sensi del successivo comma 4 dell'articolo sopra citato.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, nei modi e nei termini, di seguito meglio precisati. In via preliminare, è dichiarata inammissibili in questa sede, la richiesta dell'utente e di cui al punto 2) poiché, la quantificazione e la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità e pertanto del delegato Corecom, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria, così come espressamente indicato all'art. 20 comma 5 del vigente Regolamento sulle procedure, allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS. Ulteriormente, sempre in via preliminare, si deve evidenziare che 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, come nel caso di specie, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c.. Tanto premesso e considerato come sopra ribadito, l'assenza in atti di controdeduzioni o documentazione da parte dell'operatore, la richiesta di rimborso dell'istante di cui al punto 1) può trovare accoglimento. Pertanto la società Rabona è tenuta a rimborsare all'istante la somma di euro 29,94 (ventinove/94) che per dichiarazione resa dall'istante in fase di contraddittorio, è stata detratta mensilmente dal credito presente sulla sim XXXXXXXX. Parimenti, risulta accoglibile, nei modi e nei termini di seguito meglio descritti, la richiesta di cui al punto 3) stante che la società telefonica, titolare del rapporto contrattuale con l'istante, non ha erogato in modo regolare i servizi voce, dati e SMS così come dichiarato in istanza dall'utente, né ha fornito adeguata preventiva informativa al cliente 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 fatte da parte della stessa Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM). Nella determinazione del quantum dell' indennizzo è necessario al riguardo evidenziare e significare quanto segue. In primis, che l'istante ha genericamente indicato un lasso di tempo di disservizio... da gennaio a giugno... ed in secundum che tale disservizio, per come dichiarato dall'utente in istanza è stato saltuario e talvolta ha coinvolto la componente dati, altre gli SMS ed altre volte la componente voce ma ed unicamente per le chiamate in uscite. Premesso quanto sopra, pertanto ed in un' ottica di favor utensis, Rabona è tenuta a corrispondere all'utente un indennizzo omnia, computato secondo equità, di euro 50,00 (cinquanta/00).

DETERMINA

- Rabona Srl , in parziale accoglimento dell'istanza del 18/12/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, secondo la modalità indicata in istanza, l'importo di euro 29,94 (ventinove/94) quale rimborso dei canoni mensili ed euro 50,00 (cinquanta/00) quale indennizzo omnia per i disservizi accusati sulla sim XXXXXXXX. Di rigettare l' ulteriore richiesta.

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

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
Gianpaolo Simone