

DETERMINA GU14/633188/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX - 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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXXXX, del 22/09/2023 acquisita con protocollo n. 0241030 del 22/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 22 settembre 2023 nei confronti della società Rabona Srl (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore), la sig.ra XXX XXX (d’ora in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) esprimeva quanto segue: “Il servizio si è bloccato a marzo con gli SMS e dal 12 aprile con internet. Ho avuto problemi sul lavoro nella gestione delle e-mail, video call, controllo e utilizzo app banca e pagamenti. Ho atteso fino al 25 aprile dopo sono passata ad altro operatore con aggravio di costi ulteriori. Nel frattempo, Rabona ha anche scalato il credito per l’offerta nonostante non erogava i servizi”. Alla luce di quanto lamentato, l’Istante formula le seguenti richieste: “risarcimento danni per tutti i giorni che i servizi sono stati sospesi oltre al rimborso del credito scalato nel periodo del disservizio oltre il costo sostenuto per passaggio ad altro operatore”.

L'Operatore non ha depositato memorie/documenti nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'all. A alla Del. 203/18/CONS (e ss. mm. e ii.).

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Preliminarmente, si rileva che la richiesta di risarcimento, benché inammissibile nell'ambito del procedimento di definizione amministrativa delle controversie, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, va interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, così come precisato nelle Linee guida di cui all'all. A alla delibera 276/13/CONS. Ciò chiarito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano essere accolte per i motivi che saranno qui di seguito esposti. L'utente lamenta l'inadempimento dell'Operatore Rabona, consistito nella progressiva interruzione dei servizi di comunicazione elettronica occorsa a partire dall'inizio dell'anno 2023 e chiede il risarcimento dei danni e il rimborso dei canoni corrisposti durante il periodo di interruzione nonché la restituzione del credito residuo presente sulla sim oggetto di istanza. In applicazione delle regole generali in materia di onus probandi, è principio ormai consolidato quello secondo cui il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. E, ancora: se il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta (tipicamente l'operatore nelle controversie in materia di telecomunicazioni), per essere esente da responsabilità, in base all'art. 1218 c.c. deve provare che l'inadempimento o il ritardo sono stati determinati da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto per potere eventualmente ottenere il ristoro derivante dall'inadempimento contestato. Nel caso di specie, tuttavia, l'istante si è limitato a contestare l'interruzione dei servizi ma non ha provveduto ad allegare alcuna documentazione idonea a provare l'esistenza, al momento del lamentato inadempimento, del rapporto contrattuale con la società Rabona. Né, peraltro, ha prodotto reclami con i quali avrebbe segnalato tempestivamente all'Operatore i disservizi lamentati, o prova dei pagamenti di cui chiede il rimborso. L'Istante non risulta dunque avere assolto all'onere probatorio sullo stesso incombente e pertanto, le richieste di rimborso e indennizzo dallo stesso formulate non possono che essere rigettate.

DETERMINA

CORECOM Lombardia, rigetta l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 22/09/2023, per i motivi di cui in premessa.

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
Roberto Saini