

DETERMINA Fascicolo n. GU14/640871/2023**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 26/10/2023 acquisita con protocollo n. 0276514 del 26/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 26 ottobre 202 nei confronti della società Rabona S.r.l. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore), il sig. XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente), contesta: 1) la mancata restituzione del credito residuo (pari a € 22,91) presente sulla sim n. XXXXXX allo stesso intestata, successivamente al trasferimento ad altro gestore; 2) l’interruzione dei servizi sms e dati sulla predetta sim, occorsa, rispettivamente, a partire dal 27 marzo 2023 e dal 12 aprile 2023. Sulla base di quanto lamentato, il sig. XXXXX formula le seguenti richieste: 1) la restituzione del credito residuo per l’importo di € 22,91; 2) l’indennizzo di € 60,00 euro per la sospensione dei servizi (“L’invio di SMS e il traffico dati sono stati ininterrottamente preclusi per circa due mesi e un mese, rispettivamente, fino alla migrazione verso un nuovo 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. Nel merito, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che saranno qui di seguito esposti. L'utente contesta all'Operatore Rabona, sia l'interruzione dei servizi sms e dati sull'utenza mobile n. XXXXXX, occorsa, rispettivamente, a partire dal 27 marzo 2023 e 12 aprile 2023, sia il mancato trasferimento del credito residuo presente sulla sim al momento del suo passaggio ad altro gestore. 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, 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. Nel caso di specie, tuttavia, l'Istante si è limitato a contestare l'interruzione dei servizi e il mancato trasferimento del credito ma non ha provveduto ad allegare alcuna documentazione idonea a provare l'esistenza, al momento dei lamentati inadempimenti, del rapporto contrattuale con la società Rabona; né, peraltro, risulta avere prodotto i reclami con i quali avrebbe segnalato tempestivamente all'Operatore i disservizi lamentati e richiesto la restituzione del credito residuo successivamente al passaggio ad altro gestore. L'Istante non risulta dunque avere assolto all'onere probatorio sullo stesso incombente e, pertanto, le richieste di rimborso e di indennizzo dallo stesso formulate non possono che essere rigettate.

DETERMINA

CORECOM Lombardia rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 26/10/2023, 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