

DETERMINA Fascicolo n. GU14/633388/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX XXXXXXXX - 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 XXXXXXXX XXXXXXXX, del 24/09/2023 acquisita con protocollo n. 0241433 del 24/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 24 settembre 2023 nei confronti della società Rabona Srl (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore), il sig. XXX (d’ora in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) esponeva quanto segue: “Dal 13 aprile 2023 non funziona internet da metà marzo 2023 non funzionano sms; dispongo di due numeri Rabona a me intestati: XXXXXXXX (passato ad altro operatore), XXXXXXXX”. Alla luce di quanto lamentato, l’Istante formula le seguenti richieste: rimborso totale delle mensilità pagate in assenza di servizi; rimborso forfettario per i disservizi. Per un totale di euro 68,00.

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 lamenta l'inadempimento dell'Operatore Rabona, consistito nella progressiva interruzione dei servizi di comunicazione elettronica (dapprima il servizio sms e successivamente il servizio dati) occorsa a partire dal mese di marzo 2023. 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, 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 all'Operatore i disservizi lamentati. 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 XXXXXXXX XXXXXXXX, del 24/09/2023, 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