



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/644922/2023

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 16/11/2023 acquisita con protocollo n. 0294551 del 16/11/2023

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 alla società Rabona srl in relazione alla sim XXXXXXXXX il malfunzionamento del servizio dati e degli SMS dalla data del 15/03/2023. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato di aver chiamato il servizio clienti nella data del 20/03/2023 per segnalare tale disservizio, nonché di aver inviato un reclamo a mezzo e-mail il 17/04/2023 ed un successivo sollecito il 02/05/2023, ma di non aver ricevuto alcuna risposta. Atteso il perdurare stato di disservizio, di aver richiesto la portabilità del numero ed il trasferimento del credito presente sulla sim, ad altro operatore. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: 1) l’indennizzo per malfunzionamento e di cui all’ art. 6 della delibera n. 347/18/ CONS dalla data del 15/03/2023; 2) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 3) la liquidazione delle spese di procedura

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, come di seguito meglio precisato. Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità della richiesta di cui al punto 2) in quanto la stessa non è stata formulata in sede di prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione, e pertanto si qualifica come "ius novorum". Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex plurimis, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) oltre che dei Corecom (ex multis, delibere 94/20 e 116/2020), ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché nel caso in cui si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Ancora in via preliminare, prima di entrare nel merito della res controversa, si deve significare che nel caso di specie, ovvero 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.. Tanto premesso e considerato come sopra ribadito, l'assenza in atti di controdeduzioni o documentazione da parte dell'operatore, la richiesta dell'istante di cui al punto 1) può trovare accoglimento. Infatti, per come dichiarato dall'istante dalla data del 15/03/2023 la società telefonica, titolare del rapporto contrattuale con l'istante, non ha più erogato i servizi in questione, 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). Ne consegue, pertanto, che l'operatore sarà tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi - allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, secondo il parametro di euro 3,00 pro-die, da computarsi per il numero complessivo di 51 giorni calcolati dalla data del 15/03/2023 (data di dichiarato inizio disservizio) alla data del 05/05/2023 (data di avvenuta portabilità del numero ad alto operatore), per un importo complessivo di euro 153,00 (centocinquantaquattro/00). Per la documentazione versate in atti, difatti, è risultato che la richiesta di portabilità del numero XXXXXXXXX fatta al nuovo operatore nella data del 02/05/2023, è stata completata il 05/05/2023 ed in data 08/05/2023 è stato anche trasferito il credito residuo. Mentre, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 3) considerato che la presente procedura, intrapresa tramite la piattaforma ConciliaWeb, è completamente gratuita e che non risulta agli atti del fascicolo, alcuna documentazione relativa alle spese sostenute, così come da costante orientamento dell'Autorità. (ex multis, delibere Agcom n. 223/20/CIR, n. 220/20/CIR, n. 208/20/CIR, n.231/20/CIR e n.332/20/CIR ed altre).

DETERMINA

- Rabona Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 16/11/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, secondo la modalità indicata in istanza, l'importo di euro 153,00 (centocinquantaquattro/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. art. 6 comma 2 del Regolamento sugli indennizzi. Di rigettare le ulteriori richieste.

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