



DELIBERA N. 56/2023

[REDACTED] / RABONA SRL
(GU14/620976/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 14/12/2023;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 17/07/2023 acquisita con protocollo n. 0189605 del 17/07/2023;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

l’istante titolare di un contratto di telefonia mobile ad uso privato con Rabona S.r.l. lamentava una interruzione del servizio dati internet ed sms dal 20/04/2023, oltre che una interruzione del servizio linea voce dal 07/06/2023. Inoltre, lamentava la perdita della numerazione dall’anno 2021 e la mancata risposta al reclamo dal 20.04.2023. Presentata istanza di conciliazione tramite codesta piattaforma, il tentativo di conciliazione esperito

dinanzi al Corecom Campania con UG/613981/23 si concludeva con esito negativo. L'istante presentava l'odierna richiesta di definizione GU14/620976/2023 per il ristoro dei danni patiti in conseguenza dei disservizi lamentati e mai risolti.

2. La posizione dell'operatore

Rabona S.r.l. non è comparso all'udienza fissata per la definizione.

3. Motivazione della decisione



Letti gli atti, esaminata la richiesta dell'utente, sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. Olga Ruggiero, attesa la mancata costituzione dell'operatore Rabona S.r.l. ed in assenza di qualsiasi documentazione depositata da quest'ultimo, risulta parzialmente accoglibile la domanda di indennizzo formulata dall'istante, come di seguito precisato. a) Ai sensi dell'art.6 comma 1 del Regolamento Indennizzi - Allegato A della Delibera Agcom 347/18/Cons per la completa interruzione del servizio Internet ed sms per motivi tecnici si riconosce l'indennizzo di €6,00 per ogni giorno dell'interruzione. Dunque, l'interruzione si è avuta a partire dal 20.04.2023 e fino al 17.07.2023, giorno del deposito della istanza di definizione e, pertanto, l'istante dovrà essere indennizzato con l'importo di €462,00; in riferimento all'interruzione della linea - voce per il periodo compreso in quello già riconosciuto con indennizzo (e precisamente dal 07.06.2023 e sino al 17 luglio 2023), la richiesta di indennizzo è assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale di cui sopra; b) la stessa mancata risposta al reclamo risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale; c) per quanto riguarda la perdita della numerazione risulta accoglibile la richiesta, ai sensi dell'art.10 del citato Regolamento Indennizzi e, quindi, va riconosciuto un indennizzo di €100,00 per ogni anno di precedente utilizzo. Considerato che il numero è in possesso dell'utente dal 2021 va riconosciuto l'importo totale di €300,00; d) viene accolta, infine, la domanda in riferimento alla restituzione della somma residua sulla SIM che non può essere più usufruita pari ad €28,29; In conclusione, si riconosce l'indennizzo complessivo pari ad €. 790,29 per i disservizi lamentati;

DELIBERA

Articolo 1



1. L'operatore telefonico Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 17/07/2023, è tenuto a rimborsare all'istante, a titolo di indennizzo, ai sensi del Regolamento Indennizzi di cui all'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, la somma complessiva di € 790,29 (settecentonovanta, 29), entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto deliberativo mediante bonifico o assegno circolare intestato all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.





2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

