



DELIBERA N. 03/2024

CONTROVERSIA

[REDACTED] / RABONA S.R.L.

GU14/624289/2023

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 07/03/2024;

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 presentata da [REDACTED] del 01/08/2023;

VISTA la richiesta di riesame della Determina del 23 gennaio 2024, depositata agli atti, a cura degli Avv.ti [REDACTED] e [REDACTED] del 31 gennaio 2024, ritenuta fondata;

Sulla base della Relazione del funzionario incaricato Dott. Miraglia Raimondo, ai fini del supplemento istruttorio;

VISTI gli atti del procedimento;

**RELATRICE del Comitato: Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

Deduce che in data 12.4.2023 l'istante è rimasto senza servizi sulla propria linea mobile [REDACTED] di aver segnalato il guasto, che, a suo dire, riguardava tutti i clienti Rabona in Italia, di aver depositato istanza GU5 in data 24.4.2023 e di aver ottenuto dal Corecom provvedimento temporaneo del 3.5.2023. Chiede riattivazione della linea, indennizzo per interruzione servizio dal 12.4.2023 e storno fatture emesse nel periodo di interruzione con relativo rimborso.

### 2. La posizione dell'operatore

L'operatore non presenta memorie.

### 3. Motivazione della decisione



Alla luce di quanto emerso nel corso del supplemento istruttorio affidato al funzionario Raimondo Miraglia e basandosi sulla documentazione allegata al fascicolo del procedimento in oggetto, considerato che sussistono degli elementi per il riesame della Determina di rigetto del 23 gennaio 2024, si stabilisce che le ulteriori richieste dell'istante possono essere accolte parzialmente per le motivazioni di seguito enunciate: il delegato dell'istante ha presentato, in data 24/04/2023, istanza di provvedimento d'urgenza, al fine di riottenere il ripristino dei servizi di telefonia mobile per la linea [REDACTED]. Seppure non risultino agli atti reclami nei confronti dell'operatore, tuttavia, proprio con la presentazione del GU5, l'operatore è stato messo a conoscenza della problematica che ha colpito l'utente ed avrebbe, di conseguenza, dovuto provvedere alla risoluzione del guasto contestato. In data 27/04/2023 il procedimento di cui sopra, GU5/603207/2023, veniva assegnato al funzionario competente, mentre trascorsi dieci giorni dall'istanza, l'operatore avrebbe dovuto garantire all'utente la continuità del servizio. Pertanto, dal giorno 24/04/2023, come anche secondo consolidato orientamento Agcom, viene considerato assolto l'onere informativo di cui all'art.14 del Regolamento 347/18/CONS, mentre, dal giorno 03/05/2023 devono essere computati gli indennizzi causati dalla prolungata assenza del servizio. Per l'individuazione del *dies ad quem* bisogna considerare che il GU5 ha avuto esito negativo, tanto è vero che è seguita la segnalazione ad Agcom per inottemperanza del provvedimento emesso da questo Co.Re.Com. Inoltre, il ripristino della linea telefonica non era ancora avvenuto alla data della presentazione dell'istanza di definizione, come confermato dalla dichiarazione del delegato dell'istante pervenuta a mezzo mail a questo Co.Re.Com. in data 06/02/2024. Considerato, dunque, che alla data del 01/08/2023, il servizio risultava ancora non ripristinato, ai sensi dell'art.6 del Regolamento 347/18/CONS, vengono calcolati un





totale di 90 giorni di ritardo, per l'indennizzo omnicomprensivo di 540,00 €. Ogni altra richiesta viene assorbita dall'accoglimento della domanda principale;

**DELIBERA**  
**Articolo 1**

1. La Determina GU14/624289/2023 del 23/01/2024, per tutte le motivazioni in premessa, è sostituita, in via di autotutela, dalla presente Delibera.

2. l'Operatore telefonico RABONA s.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza dell'01/08/2023, è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, mediante assegno circolare ovvero bonifico intestato all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto deliberativo. Si conferma che ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

3. 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.

4. 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

IL PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente ad interim

Dott. Alfredo Aurilio

