

DETERMINA Fascicolo n. GU14/624289/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA 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 l’istanza dell’utente XXX, del 01/08/2023 acquisita con protocollo n. 0205898 del 01/08/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Deduce che in data 12.4.2023 l’istante è rimasto senza servizi sulla propria linea mobile XXX, 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.

Non ha depositato memorie.

MOTIVAZIONE: Sulla base dell’istruttoria svolta, la definizione della controversia presuppone l’accertamento della imputabilità all’operatore dell’interruzione della linea internet, da eseguirsi in applicazione delle norme in tema di inadempimento contrattuale, trattandosi di accertare l’adempimento di obbligazione assunta in forza di contratto. In diritto la giurisprudenza consolidata di merito e di legittimità reputa che il creditore deve solo fornire la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, ed incombe sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento dell’obbligazione (tra le tantissime: Cass. 27/1/2010, n. 1741). L’applicazione del criterio di giudizio costantemente applicato in giurisprudenza, per il quale il creditore che agisce per l’adempimento -come per la risoluzione o per il risarcimento del danno e nel

caso di specie per l'indennizzo - deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte, mentre sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Nel caso di specie, l'istante ha assolto all'onere probatorio, poiché ha allegato di aver subito l'interruzione della linea ed a fronte di ciò l'operatore non ha presentato memorie. Pertanto, risultando provato che vi è stata la completa interruzione della linea quale servizio principale, l'istante ha diritto alla riattivazione della linea, ossia diritto ad ottenere l' adempimento, come disposto anche dal provvedimento temporaneo del Corecom reso nel procedimento GU5/603207/2023 del 03/05/2023, che qui va confermato. Non è dovuto l'indennizzo per il malfunzionamento della linea previsto dall'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi - Allegato A della delibera AGCOM 347/18 Cons, il quale al II comma stabilisce il diritto all' indennizzo di € 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento, poiché risulta impossibile la sua quantificazione, atteso che lo stesso deve calcolarsi "tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" in base all'art. 13 del Regolamento Indennizzi e che l'utente non ha fornito alcuna prova di aver proposto reclamo. In tal caso il valore del decisum, è da considerarsi pari a zero. Difatti, non può essere ordinato lo storno di fatture, né liquidato il rimborso, atteso che l'istante non ha prodotto alcuna fattura da stornare e non ha fornito la prova di aver eseguito i relativi pagamenti;

DETERMINA

- Rabona Srl , in parziale accoglimento dell'istanza del 01/08/2023, è tenuta a porre in essere tutte le misure necessarie per garantire la riattivazione, il completo e corretto funzionamento di tutti i servizi, relativi alla utenza telefonica n. XXX dell'istante.

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
ALFREDO AURILIO