

**DELIBERA N. 74/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / RABONA XXX**

**(GU14/629339/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 06/12/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 05/09/2023 acquisita con protocollo n. 022XXX7 del 05/09/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 06/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Rabona XXX, di seguito Rabona, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 05/09/2023; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 14/08/2023), quanto segue:

“Salve, ho effettuato circa un mese fa la portabilità del mio numero da Rabona XXX a NT XXX, inizialmente ho visualizzato i soldi trasferiti dal vecchio operatore però al momento sono spariti e mi hanno spiegato che è successo perché li avevano anticipati loro, ma Rabona mobile non li ha trasferiti e quindi me li hanno scalati. - Richieste: Spero si possano recuperare in qualche modo dato che era una cifra importante, cioè 590,23€. Oltretutto sono stato anche un mese senza connessione dati, ma non saprei come quantificare il disagio. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 595.0 - Disservizi segnalati: 1. 331XXXX262 Restituzione credito residuo”.

### **2. La posizione dell'operatore**

Rabona, in merito alla vicenda in esame, non ha presentato memorie difensive, nè allegato alcuna documentazione ex art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Nondimeno, in sede di precedente UG (v. fascicolo documentale relativo ad UG/61XXX4/2023), in data 14/07/2023 ha precisato quanto segue:

“Rabona comunica che la portabilità del numero risulta effettuata in data 16/05/2023 con trasferimento del credito residuo al netto della commissione per un totale di €590.28 in data 16/05/2023 alle ore 07:16:00. Pertanto se il credito non le è stato riconosciuto, la invitiamo a rivolgersi al suo nuovo gestore in quanto Rabona non è responsabile del mancato riconoscimento.”.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

L’istante lamenta, innanzitutto, mancata restituzione del credito a seguito di portabilità del numero da Rabona XXX a NT XXX.

Rabona, al contrario, come sopra riportato, assicura che “la portabilità del numero risulta effettuata in data 16/05/2023 con trasferimento del credito residuo al netto della commissione per un totale di €590.28 in data 16/05/2023 alle ore 07:16:00”.

A tale affermazione, rinvenibile, come detto, nel fascicolo documentale del precedente UG, l’istante non risulta avere replicato alcunchè.

Deve, a tal riguardo, evidenziarsi che qualora, a fronte della contestazione dell’utente circa l’asserito disservizio, l’operatore fornisca puntuali chiarimenti in merito ad esso, l’utente ha l’onere di replicare sul punto.

Nel caso di specie, l’utente, come detto, nulla ha invece replicato in proposito, pur avendone facoltà.

Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall’articolo 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui “fatti non specificamente contestati dalla parte costituita”.

Ne consegue come la suddetta richiesta non possa essere accolta, fondandosi su un presupposto di fatto (asserita mancata restituzione del credito residuo) espressamente smentito dall’operatore, cui non ha fatto seguito alcuna replica da parte dell’istante.

Neppure può essere riconosciuto alcun indennizzo per asserita mancanza di connessione dati per un mese.

Dell'effettivo verificarsi di tale disservizio non risulta, infatti, allegata a fascicolo alcuna prova.

Inoltre, stante l'assenza, altresì, di copia di qualsivoglia reclamo in merito ad esso, deve richiamarsi, a tal riguardo, l'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale

“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”.

Alla luce di quanto riportato, deve, dunque, ribadirsi l'impossibilità di accogliere la suddetta richiesta d'indennizzo.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Rabona XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Bologna, 06/12/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca