AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 67/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / RABONA XXX

(GU14/620027/2023)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/11/2023;

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 legislativa 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 11/07/2023 acquisita con protocollo n. 01XXX86 del 11/07/2023;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/11/2023;

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 11/07/2023; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 23/06/2023), quanto segue:

"1 mese senza dati ed SMS, poi passata ad altro operatore Richiedo rimborso del mese non usufruito pari a 3,99 € + costo passaggio altro operatore pari a 20,00 € + disagio per mancata connessione quantificato in 20,00 €".

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 43,99.

Segnala i seguenti disservizi:

377XXXX385 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 12/04/2023, Data riattivazione: Non risolto).

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.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di rimborso e indennizzo (disagio) formulate dall'istante, trattabili congiuntamente, non possono essere accolte, come di seguito precisato.

L'istante lamenta disservizi relativi alla linea a partire dalla data del 12/04/2023, non avendo tuttavia, a tal fine, minimamente assolto l'onere probatorio su di lui incombente ex art. 2697 c.c. (ai sensi del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"), criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Deve, a tal riguardo, evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto assente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento rende la domanda assolutamente indeterminata e dunque non accoglibile.

In altri termini, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto.

Si richiama, a tal riguardo, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui

"l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

A conferma di quanto detto, si rileva, inoltre, come non risulti neppure prodotta agli atti copia di alcun reclamo prontamente inoltrato all'operatore per segnalare e contestare gli asseriti disservizi (secondo un consolidato orientamento, affinchè l'operatore possa attivarsi per risolvere eventuali problematiche, è necessario che lo stesso sia messo

dall'istante nella condizione di conoscerle a mezzo di formale reclamo inoltrato da quest'ultimo).

A tal riguardo, si richiama 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.".

Nessun rimborso (del mese non usufruito) o indennizzo (qualificato in termini di disagio per mancata connessione) può, dunque, essere accordato.

Si evidenzia, infine, che la richiesta di rimborso del costo sopportato per passaggio ad altro operatore, configurandosi quale richiesta di risarcimento del danno asseritamente patito (in quanto spesa conseguente ai disservizi lamentati, ma, come evidenziato, non provati), non è proponibile in questa sede, non avendo il Corecom, in merito ad essa, alcun potere di cognizione (ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, "4. L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. 5. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.").

Stante quanto sopra evidenziato, si ribadisce, pertanto, l'impossibilità di accogliere le richieste avanzate dall'istante.

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, 14/11/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca