



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 27/2024

[REDACTED] / RABONA SRL  
(GU14/630010/2023)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 12/09/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 08/09/2023 acquisita con protocollo n. 0226968 del 08/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di 3 utenze 33910....; 33318....; e 33952..., con l’operatore Rabona lamentava un'interruzione del servizio sms e del servizio dati dal 15.03.23 nonché un'interruzione del servizio voce; precisando che per l’utenza 33952...dal 15.03.23 non



ha potuto inviare SMS e dal 12.04.23 è venuta meno la connessione dati, la portabilità è stata effettuata dal 21.04 il 04.05 ; per l'utenza 33910...dal 15.03.23 non ha potuto inviare SMS e dal 12.04.23 è venuta meno la connessione dati, la portabilità è stata effettuata dal 07.06.23 il 12.06.23 e non è stato trasferito il credito pari ad E. 11,21 Per l'utenza 33318..... dal 15.03.23 non ha potuto inviare SMS e dal 12.04.23 è venuta meno la connessione dati, dal 07.06.23 senza poter effettuare chiamate in uscita la portabilità è stata effettuata dal 07.06 il 19.06 e non è stato trasferito il credito residuo pari ad E. 20, 21 Chiede l'indennizzo per malfunzionamento linea dati, ritardo nella portabilità del numero e per due utenze la restituzione del credito residuo, quantificandolo in E 1.000,00

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto alcuna memoria

## 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Stante la mancata costituzione dell'operatore Rabona s.r.l., ed in assenza di qualsiasi documentazione depositata da quest'ultimo, risulta accoglibile la domanda di indennizzo formulata dall'istante, come di seguito precisato. Ai sensi dell'art. 6 comma 1 del Regolamento Indennizzi – All. A della Delibera agcom347.18/Cons per la completa interruzione del servizio internet ed sms per motivi tecnici si riconosce quanto richiesto dall'istante per le tre utenze. In riferimento all'interruzione della linea voce per il periodo compreso in quello già riconosciuto con indennizzo la richiesta di indennizzo è assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale; per quanto concerne la restituzione della somma residua sulla sim viene accolta la domanda e conseguenzialmente vanno restituiti E. 11,21 per la sim 33910., E. 20,21 per la sim 33318... in conclusione si riconosce all'utente titolare di n. 3 sim oggetto di disservizio, un indennizzo complessivo pari ad E. 1000,00, nonché la restituzione del credito non trasferito pari ad E. 31,42, per un totale di E. 1031,42. Ogni altra domanda risulta assorbita dall'accoglimento della domanda principale

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Rabona s.r.l. in parziale accoglimento dell'istanza del 10/05/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico , la somma di euro 1031,42. (milletrentuno/42), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per i disservizi subiti sulle utenze mobili 33910...; 33952...; 33318...;



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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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 ad interim  
Dott.ssa Vincenza Vassallo



