



CORECOM Puglia



DETERMINA 68 Fascicolo n. GU14/622006/2023

del 10.10.2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

Considerata l’attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 20/07/2023 acquisita con protocollo n. 0194734 del 20/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia mobile relativo all'utenza 330/****716, rappresenta quanto segue: "Dal giorno 12 Aprile 2022 c'è stata mancanza totale dei dati e degli SMS (tutti utenti Rabona nazionali) come risulta da informazioni fornite da mezzi informazione Stampa nazionali. Fatto subito reclami tramite chiamate telefoniche mai risposte, tramite canali web e tramite Messenger ed email. Mai avute risposte su risoluzione come d'altronde anche a tutti gli altri utenti Rabona nazionale. Il giorno 21 Aprile fatta PEC con richiesta risarcimento a cui mai avuto risposta. Il 23 Aprile infine fatta attivazione altro operatore (Kena 15 Euro di spesa) con richiesta di portabilità per ovviare al disagio mai risolto. Dopo molte richieste anche tramite nuovo operatore Kena per provvedere alla portabilità il giorno 9 Maggio è avvenuta." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Indennizzo per mancata erogazione della connessione Dati e SMS; II) Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'operatore convenuto non ha prodotto memorie difensive nell'ambito del presente procedimento.

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. La richiesta sub I) può trovare parziale accoglimento. All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che l'istante, cliente di Rabona S.r.l., in data 12 aprile 2023 ha verificato l'assenza di connessione dati e l'impossibilità di inviare sms dalla propria utenza n. 330/****716. Ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche al servizio clienti senza alcun esito. Atteso il perdurare del disservizio, l'istante ha aderito, in data 23 aprile 2023, a un'offerta contrattuale con un altro operatore, chiedendo la portabilità della numerazione, che si è espletata in data 09/05/2023. Tanto premesso, la richiesta dell'istante, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, può essere accolta atteso che a far data dal 12 aprile 2023 la società Rabona S.r.l., titolare del rapporto contrattuale con l'utente, non ha più erogato il servizio dati, né ha fornito adeguata preventiva informativa all'utente circa la possibile interruzione dei servizi alla luce della situazione di criticità contrattuale con Vodafone Italia S.p.A. e delle ripetute richieste in tal senso da parte della stessa Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Ne consegue, quindi, che la società Rabona S.r.l. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, come ritenuto in casi analoghi dall'Autorità nei confronti del medesimo operatore in ragione di un disservizio generalizzato su territorio nazionale, secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il numero di giorni pari a 27, calcolati dal 12 aprile 2023 al 9 maggio 2023 (data di espletamento della portabilità) per l'interruzione del servizio di connettività, per un importo complessivo pari a euro 81,00 (ottantuno/00). La richiesta sub II) può trovare accoglimento, atteso che non vi è prova di risposta al reclamo formale inviato dall'istante a mezzo PEC il 21/04/2023. Può dunque riconoscersi all'utente indennizzo ex art. 12 del regolamento indennizzi, calcolato come segue. Dies a quo è il 26 maggio 2023, trascorsi i 45 giorni entro i quali l'operatore avrebbe dovuto fornire risposta; dies ad quem è il 20 luglio 2023, giorno di presentazione dell'istanza di definizione, momento di cristallizzazione della domanda. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 55 giorni; applicando il parametro previsto di 2,50 euro pro die, l'utente avrà diritto a un indennizzo di 137,50 euro a titolo di omesso riscontro al reclamo.

DETERMINA

- Rabona Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/07/2023, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 218,50 (duecentodiciotto/50), di cui € 81,00 a titolo di indennizzo per mancata erogazione dei servizi sms e dati, e € 137,50 a titolo di omesso riscontro al reclamo. Detti importi andranno maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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
GIUSEPPE MUSICCO