

DETERMINA 66 Fascicolo n. GU14/619778/2023 *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 11/07/2023 acquisita con protocollo n. 0184293 del 11/07/2023

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 340/****858, rappresenta quanto segue: "Come ben noto l'operatore Rabona s.r.l. dallo scorso marzo 2023 ha proceduto all'interruzione dei vari servizi offerti agli utenti partendo con la disattivazione degli sms in uscita, la connessione dati e infine il traffico voce in uscita. Tutto questo ha causato notevoli disservizi. Oltretutto l'operatore non ha mai ufficializzato le cause di tale disservizio (se non con sporadici comunicati) sostenendo più volte che il problema sarebbe rientrato nel più breve tempo possibile. Solamente in data 29 giugno 2023 a seguito dell'esito dell'istanza cautelare Rabona informa i propri clienti. Dopo ben due mesi (60 giorni) di disservizio lo scrivente ha optato per il passaggio ad altro operatore nonostante le rassicurazioni intercorse nel precedente tentativo di conciliazione dello scorso 11 maggio 2023 quando la sig. ***** per conto di Rabona s.r.l. proponeva un aggiornamento della conciliazione poiché da lì a breve si sarebbe tutto risolto. Peccato che il 7 giugno 2023 viene interrotto anche il servizio per le chiamate in uscita quindi l'utenza diventa praticamente inutilizzabile. Nella seduta conciliativa del giorno 10 luglio 2023 non si è giunti ad un accordo in quanto l'operatore riconosce solamente un rimborso di massimo 20 euro riferito ai soli mesi di mancata fruizione del servizio. È evidente che piuttosto di un rimborso si tratta di una vera e propria elemosina che a fronte di un ingente disservizio vuole ripagare la fiducia degli utenti con appena 20 euro. Tale somma non compensa nemmeno il tempo perso per avviare il tentativo di conciliazione e ogni altra richiesta di informazione inoltrata al fornitore. Si chiede all'autorità in indirizzo di voler riconoscere un congruo indennizzo a seguito dei disservizi ottenuti. La richiesta è di 20 euro al giorno da calcolare fino alla data del passaggio ad altro operatore avvenuta il 7 giugno 2023.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di 1000 (mille) euro a titolo di indennizzo pari a 20 euro al giorno fino alla data di avvenuto passaggio ad altro operatore (7 giugno 2023).

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

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata da parte istante, da intendersi in ottica di favor utentis quale indennizzo per mancata erogazione dei servizi sms e dati, può trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. 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 sulla propria utenza n. 340/****858. Ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche al servizio clienti senza alcun esito. Atteso il perdurare del disservizio, l'istante ha aderito, in data 7 giugno 2023, a un'offerta contrattuale con un altro operatore, chiedendo la portabilità della propria numerazione. 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'istante, 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 56, calcolati dal 12 aprile 2023 al 7 giugno 2023 (data di espletamento della portabilità) per l'interruzione del servizio di connettività, per un importo complessivo di 168,00 (centosessantotto/00) euro.

DETERMINA

- Rabona Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 11/07/2023, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 168,00 (centosessantotto/00), a titolo di indennizzo per mancata erogazione dei servizi sms e dati, maggiorato 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