

DETERMINA 72 Fascicolo n. GU14/623437/2023 del 18/10/2024

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 27/07/2023 acquisita con protocollo n. 0201808 del 27/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia mobile relativo all'utenza 340/\*\*\*\*391, rappresenta quanto segue: "La sim Rabona con numero 340\*\*\*\*391 dal 12 aprile non era più possibile navigare in internet. Dal 12 Maggio fino al giorno 9 Luglio non è stato possibile utilizzare la sim né per i dati, né per le chiamate in uscita, né gli sms in uscita. Dal 10 Luglio il numero è passato ad altro operatore e ora funziona tutto correttamente." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di indennizzo pari ai giorni di disservizio in cui la linea non è stata operativa, quantificato nell'importo di € 1.200,00.

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 può trovare accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. All'esito dell'istruttoria 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/\*\*\*\*391. Atteso il perdurare del disservizio, l'istante ha aderito, in data 10 luglio 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 in quanto a far data dal 12 aprile 2023 la società Rabona S.r.l ha interrotto l'erogazione del servizio dati senza fornire 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, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento indennizzi"), secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die, per il numero di giorni pari a 89, calcolati dal 12 aprile 2023 (in mancanza di evidenza formale di reclami di parte istante, si ritiene equo individuare come data iniziale quella in cui l'operatore ha interrotto l'erogazione dei propri servizi nei confronti di tutta la clientela) al 10 luglio 2023 (data di espletamento della portabilità verso altro operatore) per l'importo complessivo pari a euro 267,00 (duecentosessantasette/00).

#### DETERMINA

- Rabona Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 27/07/2023, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 267,00 (duecentosessantasette/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