

del 18/10/2024
DETERMINA 73 Fascicolo n. GU14/624765/2023

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 03/08/2023 acquisita con protocollo n. 0207803 del 03/08/2023

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 327/****092, rappresenta quanto segue: "In data 19.04.23 mi recavo presso un negozio WindTre per chiedere la migrazione del numero in oggetto per i noti disservizi di Rabona non funzionando più dapprima il servizio sms dal mese di marzo e successivamente internet dal mese di aprile. Il numero è anche certificato Spid quindi lascio immaginare le enormi conseguenze e il danno causato. Ad oggi non riesco ancora ad avere i servizi mancanti come da contratto o l'attivazione presso il nuovo operatore.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Rimborso del credito telefonico presente di euro 6,91; II) indennizzo ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS in base all'art. 4 comma 1 e in base all'art. 4 comma 3.

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) non può essere accolta, non avendo l'istante prodotto alcuna evidenza documentale attestante il credito residuo presente sulla sim all'atto della migrazione. La richiesta sub II), da intendersi in ottica di favor utentis quale indennizzo per interruzione dei servizi sms e dati, può trovare parziale accoglimento nei limiti che seguono. All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che l'istante, cliente di Rabona S.r.l., nel mese di aprile 2023 ha verificato l'assenza di connessione dati e l'impossibilità di inviare sms sulla propria utenza n. 327/****092. Atteso il perdurare del disservizio, l'istante ha aderito, in data 19 aprile 2023, a un'offerta contrattuale con un altro operatore, chiedendo la portabilità della propria numerazione. Tale portabilità è avvenuta soltanto in data 15 giugno 2023, come da screenshot depositato all'interno del fascicolo documentale relativo all'istanza UG/605843/2023. 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'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, secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il numero di giorni pari a 64, 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 a tutta la clientela) al 15 giugno 2023 (data di espletamento della portabilità) per l'interruzione del servizio di connettività, per un importo complessivo pari a euro 192,00 (centonovantadue/00).

DETERMINA

- Rabona Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 03/08/2023, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 192,00 (centonovantadue/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

GIUSEPPE MUSICCO