

DETERMINA 76 Fascicolo n. GU14/631191/2023 del 25/10/2024

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 14/09/2023 acquisita con protocollo n. 0231701 del 14/09/2023

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 servizio di telefonia mobile relativo all'utenza 376/****704, rappresenta quanto segue: "L'utente è titolare dell'utenza mobile consumer 376/****704, ed usufruiva dei servizi erogati dalla società RABONA, tra i quali il servizio di telefonia ed il servizio internet. Orbene a partire dal 03.04.2023 l'istante rilevava la completa interruzione tecnica del servizio internet e del servizio SMS; nello specifico parte istante non poteva navigare con la ridetta utenza su internet e non poteva nemmeno inoltrare e ricevere SMS. Orbene nonostante numerosi reclami telefonici e scritti (si allega reclamo scritto inoltrato, a mezzo posta elettronica certificata, in data 03.05.2023 e ricevuta di avvenuta consegna), l'utente continuava a lamentare i su descritti disservizi e non riceveva nemmeno alcuna informativa in ordine alla risoluzione delle ridette problematiche. Al riguardo va precisato che l'interruzione tecnica della predetta utenza e dei servizi ad essa collegati, che si è verificata a partire dal 03.04.2023, comportava, a carico di parte istante, gravi pregiudizi patrimoniali e non patrimoniali, atteso che la stessa utilizzava la ridetta utenza anche per motivi lavorativi. Va precisato che parte istante effettuava il regolare pagamento di tutti i corrispettivi mensili previsti, nonostante la stessa non potesse usufruire del servizio internet e del servizio SMS. Non ricevendo alcun riscontro, in data 14.05.2023 l'utente richiedeva la migrazione della ridetta utenza mobile in TIM. Il passaggio in TIM è ad oggi avvenuto. L'utente non ha tuttavia ancora ottenuto ad oggi alcun riscontro." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) La sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società RABONA, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; II) storno integrale di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società RABONA; III) importo complessivo di € 3.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; IV) ulteriori indennizzi previsti per legge fino all'effettivo soddisfo delle richieste rassegnate nel presente reclamo.

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) esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). La richiesta sub II) non può trovare accoglimento in quanto generica e non adeguatamente documentata, atteso che l'istante non ha fornito evidenza né puntuale indicazione degli addebiti oggetto di contestazione. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda" (Del. 3/11/CIR). Con riferimento alle richieste sub III) e sub IV), si rileva che l'istante, nelle memorie di replica del 25.11.2023, ha formulato domande di indennizzo per mancata erogazione dei servizi sms e dati, nonché per mancato riscontro al reclamo. In merito alla prima fattispecie suindicata, all'esito delle risultanze istruttorie è emerso che l'istante, cliente di Rabona S.r.l., in data 03.04.2023 ha verificato l'assenza di connessione dati e l'impossibilità di inviare sms sulla propria utenza n. 376/****704. Atteso il perdurare del disservizio, l'istante ha aderito a un'offerta contrattuale con un altro operatore, chiedendo la portabilità della propria numerazione. Tanto premesso, la richiesta in esame, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, può essere accolta atteso che, a far data dal 12.04.2023, la società Rabona S.r.l 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, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), come ritenuto in casi analoghi dall'Autorità (cfr. ex multis determine 21/23/DTC/CW e 32/23/DTC/CW), secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per n. 32 giorni, calcolati dal 12.04.2023 (in assenza di evidenza formale di reclami di parte istante anteriori alla data suddetta, si ritiene equo individuare come data iniziale quella in cui l'operatore

ha interrotto l'erogazione dei propri servizi a tutta la clientela) fino al 14.05.2023 (data di espletamento della portabilità, dichiarata dal medesimo istante nei documenti allegati nel fascicolo), per l'importo complessivo pari a euro 96,00 (novantasei/00). La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi, può trovare accoglimento considerata l'assenza, sulla base delle evidenze documentali, di riscontro al reclamo inviato con pec dal delegato dell'istante in data 12.05.2023, di cui v'è evidenza in atti di invio e consegna. Ai fini della quantificazione, il termine iniziale è da identificarsi nel trentunesimo giorno successivo alla proposizione del suddetto reclamo, e dunque nella data del 12.06.2023. Il termine finale è da individuarsi, stante la mancata adesione dell'operatore alla procedura di conciliazione, nella data di deposito dell'istanza di definizione ossia 14.09.2023. Considerata la misura di € 2,50 pro die prevista dall'art. 12 del citato Regolamento, dato l'arco temporale indennizzabile di n. 94, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di € 235,00 (duecentotrentacinque/00).

DETERMINA

- Rabona Srl , in parziale accoglimento dell'istanza del 14/09/2023, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 331,00 (trecentotrentuno/00) di cui: € 96,00 (novantasei/00) a titolo di indennizzo per mancata erogazione dei servizi sms e dati ed € 235,00 (duecentotrentacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 12.05.2023, 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