

DETERMINA Fascicolo n. GU14/606025/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vxxx I. - 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza dell’utente Vxxx I., del 08/05/2023 acquisita con protocollo n. 0122534 del 08/05/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, titolare della numerazione mobile 3.xxxxxxxx, contesta l’impossibilità di inviare SMS, nonostante fosse incluso nell’offerta mensile. Lamenta inoltre l’interruzione del servizio dati dal giorno 12.04.2023 fino al perfezionamento di portabilità verso terzo operatore, verificatosi alla successiva data del 27.04.2023. A sostegno delle proprie contestazioni, deduce di aver più volte sollecitato la risoluzione del problema a mezzo servizio assistenza clienti, senza tuttavia ricevere riscontro dall’Operatore. Premesso quanto sopra richiedeva:

i. indennizzo per interruzione del servizio SMS con decorrenza “dalla metà di marzo”; ii. indennizzo per isolamento del servizio dati dal 12 al 27 aprile 2023; iii. ritardo nella portabilità del numero a nuovo operatore per dieci giorni (dal 17.04 al 27.04.2023).

L'Operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere la domanda di parte ricorrente, contenuta sub i. e ii. in quanto fondata nei limiti di seguito riportati. Ed invero, dalla segnalazione di guasto rimessa dall'utente a mezzo email, si evince che, con decorrenza dal 31.03.2023 – data della prima segnalazione di disservizio – sulla linea mobile 3.xxxxxxxx si è dapprima interrotto il servizio di invio di SMS e poi, successivamente, con decorrenza dal 12.04.2023, anche la linea dati è rimasta isolata. Tali disservizi, si sono protratti fino al perfezionamento della procedura di portabilità esauritasi il successivo 27-04.2023. Pertanto il caso di specie rappresenta una fattispecie di completa interruzione del servizio accessorio di SMS, nonché del servizio dati, per motivi tecnici, ovvero di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, contemplata ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione” e comma 4 “Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3”. In merito sarà possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale “Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto” (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: “Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori”. A fronte di ciò, non solo non risulta che l'Operatore abbia tentato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili per un'efficace risoluzione del problema, ma quest'ultimo neppure si è costituito a propria difesa nel corso del procedimento, omettendo anche solo di fornire un chiarimento istruttorio. Poste tali premesse per l'isolamento della linea dati sulla SIM 347.7532138, nel periodo compreso dal 12.04 al 27.04.2023, sono indennizzabili 13 giorni di disservizio – detratte le 48h utili alla riparazione del guasto – ai sensi dell'art. 6 comma 1 Del. Indennizzi, così per complessivi € 78,00 (€ 6,00x13gg). Per il calcolo dell'indennizzo per il servizio accessorio di invio di SMS, viceversa, soccorre il combinato disposto di cui al comma 4 dell'art.6 cit, e l'art. 4, comma 3 della Delibera Indennizzi a mente del quale: “se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio”, in ragione della relativa gratuità di tale servizio, prevista dall'offerta mobile attivata dall'utente. Nel caso di specie il periodo di blocco degli SMS decorre dalla prima segnalazione del 31.03.2023 al completamento della procedura di portabilità, avvenuta in data 27.04.2023 (detratte le 48h utili al Gestore per risolvere il guasto), così per € 1,00 su 25 (27-2) giorni di disservizio per una quantificazione complessiva di € 25,00. iii. La richiesta di indennizzo per ritardo della portabilità, al contrario, risulta assorbita dalle precedenti, anche in ragione di quanto previsto dall'art. 7, comma 1 della Delibera 347/18/Cons.

DETERMINA

- Rabona Srl , in parziale accoglimento dell'istanza del 08/05/2023, è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 78,00 (settantottoeuro/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 comma 1 dell'allegato A

alla delibera n. 347/18/CONS per l'isolamento del servizio dati; ii. euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 commi 1 e 4 nonché art. 4 comma 3 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per l'interruzione del servizio accessorio di invio di SMS.

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
Roberto Rizzi

f.to