

DETERMINA DIRETTORIALE 13/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/629446/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.A. - TIM S.p.A. (Kena mobile), Rabona S.r.l.

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;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.A., del 06/09/2023 acquisita con protocollo n. 0224404 del 06/09/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. A.M., intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3333994xxx ha contestato la sospensione del servizio SMS in uscita e del servizio di connettività dal 12/04/2023. In particolare, l’istante ha rappresentato che a far data dal 12/04/2023 riscontrava l’impossibilità di inviare SMS in uscita e poi di seguito l’assenza di connessione internet mobile. A fronte di reclamo al servizio clienti la società Rabona S.r.l. non provvedeva alla risoluzione del predetto disservizio. Pertanto, in data 19/04/2023 l’istante si vedeva costretto a richiedere la portabilità della numerazione in TIM, che si espletava solo in data 15/05/2023, a seguito dell’istanza di adozione del provvedimento temporaneo presentata in data 11/05/2023 al CORECOM Calabria. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione dell’indennizzo per interruzione dal 12/04/2023 al 15/05/2023; ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità; iii. lo storno integrale dei canoni addebitati nel periodo di interruzione.

La società Rabona S.r.l. non si è costituita né ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento. La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: "nel merito la contestazione dell'istante non è imputabile alla società convenuta, per le motivazioni di seguito riportate: in data 19.04.2023 l'istante richiede portabilità dall'operatore Rabona a Tim. La sim provvisoria 3385613xxx utile al passaggio in Tim viene attivata contestualmente alla richiesta di portabilità configurata con l'offerta Tim Power Iron. In data 12.05.2023 l'istante avvia procedimento di conciliazione e Gu5. Nella stessa data viene riscontrato il Gu5 con le seguenti note: In data 15.05.2023 l'utenza in contestazione risulta rientrata in TIM. Appare evidente che il ritardo nella portabilità della numerazione oggetto della presente istanza non è imputabile alla società convenuta ma determinata dall'esistenza di un cospicuo battente di linee provenienti da Rabona rimaste nello stato di ACCODATA, evento quest'ultimo non imputabile a TIM, ma determinata dal ritardo da parte dell'operatore Rabona a rilasciare la linea. Si precisa che il servizio sulla sim provvisoria 3385613xxx utile per il passaggio in Tim è stato attivo dal giorno in cui la stessa è stata consegnata, per cui nulla spetta all'istante da parte della società convenuta. Si rileva che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito, infatti, dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale".

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. Nel merito, va menzionato che l'utente ha dichiarato - nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'udienza di discussione - di aver riscontrato il mancato funzionamento del servizio SMS (in uscita) e del servizio di connettività inerente all'utenza telefonica n. 3333994xxx dal 12/04/2023 al 15/05/2023 (data di espletamento della portabilità del numero in TIM). Tanto premesso, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di indennizzo per l'interruzione dei servizi SMS in uscita e connessione dati, può essere accolta atteso che a far data dal 12/04/2023 la società Rabona S.r.l., titolare del rapporto contrattuale con l'istante, non ha più erogato il servizio SMS in uscita e il servizio di connessione 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. 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 secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il numero complessivo di giorni pari a 33, calcolati dal 12/04/2023 fino al 15/05/2023 (data di avvenuta portabilità numerica), per un importo totale pari a euro 99,00. Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella migrazione del numero non può trovare accoglimento atteso che il ritardo è stato determinato da problemi tecnici comunicati dall'operatore Rabona S.r.l. Infatti, dalla documentazione acquisita agli atti non emergono elementi per stabilire la sussistenza di un ritardo non giustificato, anche alla luce del fatto che all'epoca della vicenda numerosi utenti hanno chiesto contemporaneamente il passaggio ad altro operatore determinando la saturazione della capacità di evasione. Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di storno dei canoni, essendo l'utenza telefonica abbinata a SIM ricaricabile. Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che, per l'appunto, ha relazionato nel corpo della memoria la correttezza dell'attività gestione, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 06/09/2023, è tenuta a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 99,00 (novantanove/00) a titolo di indennizzo per la parziale interruzione del servizio inerente alla numerazione 3333994xxx secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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
Giovanni Santella