

**DETERMINA DIRETTORIALE 15/24/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/643830/2023**

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

**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 R.M., del 10/11/2023 acquisita con protocollo n. 0290241 del 10/11/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra M.R., intestataria dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3403228xxx, ha contestato la sospensione del servizio SMS in uscita e del servizio di connettività dal 14/03/2023. In particolare, l’istante ha rappresentato che a far data dal 14/03/2023 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, nel mese di aprile 2023 l’istante si vedeva costretta a richiedere la portabilità della numerazione in TIM, che si espletava solo in data 04/05/2023, sia pure con contratto riportante indicazione di partita IVA, di cui l’istante non è assegnataria. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione dell’indennizzo per interruzione servizi dal 14/03/2023; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iii. lo storno e/o rimborso dei canoni.

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: “in via preliminare si comunica che nel corso dei mesi di aprile e maggio 2023 è stato gestito un

fenomeno di ritardata portabilità in TIM da parte di Clienti Rabona ove risultano scartate diverse richieste di portabilità inoltrate da TIM. Come noto, a codesta Autorità, TIM ha messo in campo tutte le azioni per sanare il disagio e le criticità derivate da una gestione OLO non corretta, volte all'espletamento della sua richiesta di passaggio in TIM. Dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi aziendali è emerso che l'utenza 3403228xxx, intestata alla sig.ra M.R., è rientrata in TIM in data 04/05/23 a fronte della richiesta del 14/04/2023. Si conferma che l'utenza è intestata a persona fisica. Non risultano reclami scritti o telefonici in merito a quanto contestato. Come già ampiamente specificato nell'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Lazio - UG/638556/2023 in data 17/10/2023 - conclusa in data 8/11/2023 con mancato accordo, TIM SpA viene ritenuta estranea ai fatti: il ritardo è formalmente riconducibile all'operatore Rabona per un numero massimo di richieste di MNP gestibili, oltre il quale le richieste rimanevano "ACCODATE", e quindi lavorabili secondo la data di richiesta pervenuta allo stesso operatore. Sulla base di quanto sopra indicato, TIM declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento".

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. In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della res controversa, si deve far presente che, nel corso della presente procedura di definizione della controversia è stato raggiunto un accordo transattivo tra l'istante e la società TIM S.p.A. in data 23/01/2024, "in ottica meramente conciliativa". Con la sottoscrizione del predetto accordo raggiunto tra l'istante e la società TIM S.p.A., si intendono risolte transatte e contestualmente rinunciate tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi; rispetto ai quali le parti hanno dichiarato, quindi, di nient'altro avere a che pretendere l'una dall'altra a nessun titolo o ragione. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., deve ritenersi superata. 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. 3403228xxx dal 14/03/2023 al 04/05/2023 (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 14/03/2023 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 51, calcolati dal 14/03/2023 fino al 04/05/2023 (data di avvenuta portabilità numerica), per un importo totale pari a euro 153,00. Diversamente, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di storno/rimborso dei canoni, essendo l'utenza telefonica abbinata a SIM ricaricabile.

#### DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 10/11/2023, è tenuta a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 153,00 (centocinquante/00) a titolo di indennizzo per la parziale interruzione del servizio inerente alla numerazione 3403228xxx 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