

DETERMINA DIRETTORIALE 21/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/609388/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA T.F. - 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 T.F., del 22/05/2023 acquisita con protocollo n. 0136641 del 22/05/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 3761821xxx, ha rappresentato quanto segue: a. “In data 15/04 sono stato costretto ad abbandonare Rabona in quanto dal 12/04 la connessione dati ha smesso di funzionare. Ho provato a contattare Rabona, ma non rispondeva nè al telefono, nè a mail nè a pec, e così non mi è rimasto che passare ad HO. Ho richiesto la portabilità del numero, che è stata rifiutata diverse volte da Rabona per poi finalizzarsi solo a maggio. Ho scoperto poi che ciò dipendeva da un errore nel codice fiscale riportato nei sistemi di Rabona. Mi ero accorto di questo errore a marzo, e ne avevo chiesto la sistemazione; Rabona, con mail, aveva falsamente confermato di aver effettuato la correzione”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. “Il rimborso del canone mensile pagato per il periodo dal 14/04 del quale non ho minimamente fruito (5 euro circa)”; ii. “Il rimborso del costo di attivazione di 25 euro”; iii. “Il rimborso dei danni subiti mercoledì in assenza della connessione internet, e quantificati indicativamente in euro 300”, “il rimborso del giorno perso per l’udienza con Rabona” e “il ristoro del tempo perso per seguire questa pratica”; iv. “il ristoro dei disagi subiti per essere stato diverse settimane con un numero provvisorio”.

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.

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. Dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che l'istante - cliente di Rabona S.r.l. dal mese di marzo 2023 - ha verificato, in data 12 aprile 2023, l'assenza di connessione dati sulla propria utenza mobile n. 3761821xxx. L'utente ha dichiarato di aver effettuato numerosi tentativi di contatto con la società Rabona S.r.l., tutti con esito negativo. In data 15 aprile 2023, l'istante, atteso il perdurare del disservizio, ha aderito a un'offerta commerciale dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile), chiedendo la portabilità della menzionata numerazione. L'utente ha dichiarato che la portabilità è stata espletata solo in data 10 maggio 2023 in ragione dei reiterati scarti generati dall'errato codice fiscale riportato nei sistemi di Rabona S.r.l. Tale errore era stato segnalato dall'utente già in data 16 marzo 2023; Rabona S.r.l. nella e-mail di riscontro inviata al cliente il 29 marzo 2023, aveva confermato l'avvenuta correzione del codice fiscale. L'istante ha presentato, infine, nei confronti di Rabona S.r.l. e Vodafone Italia S.p.A. l'istanza di conciliazione UG/602793/2023 del 21 aprile 2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento. In sede di conciliazione, l'istante ha raggiunto un accordo con l'operatore Vodafone Italia S.p.A.. Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., non può essere accolta atteso che l'istanza risulta generica e non documentata. In particolare, l'istante adduce di aver corrisposto a Rabona S.r.l. il canone mensile "per il periodo dal 14/04" ma non ha fornito alcuna indicazione puntuale in ordine all'importo di cui si chiede il rimborso ("5 euro circa") né ha specificato il periodo ricompreso nel canone mensile asseritamente pagato all'operatore ("canone mensile pagato per il periodo dal 14/04"), tantomeno ha prodotto alcunché a sostegno delle proprie doglianze (a titolo d'esempio, l'attestazione di avvenuto pagamento), non consentendo all'Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica al riconoscimento del rimborso medesimo. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., relativa al rimborso del costo di attivazione, non può essere accolta tenuto conto che il malfunzionamento ha interessato il solo servizio di connettività e che le prestazioni sono state comunque erogate e fruite, seppur parzialmente, dall'utente fino al passaggio ad altro operatore. Si ritiene, tuttavia, che a fronte del prolungato disservizio subito dal cliente - impossibilitato a utilizzare il servizio di connessione dati sull'utenza n. 3761821xxx - possa riconoscersi, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, il relativo indennizzo, 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 in questione, 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 secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il numero di giorni pari a 28, calcolati dal 12 aprile 2023 al 10 maggio 2023 (espletamento della portabilità in Vodafone Italia S.p.A. - Ho.Mobile), per la sospensione parziale del servizio (connessione dati) sull'utenza telefonica n. 3761821xxx, per un importo complessivo pari a euro 84,00 (ottantaquattro/00). Le richieste di cui al punto iii., si sostanziano, a tutti gli effetti, quali domande di risarcimento del danno e, in quanto tali, non possono essere accolte poiché esulano dalle competenze di questa Autorità. Resta salva la possibilità, per l'istante, di rivolgersi al giudice ordinario per ottenere il riconoscimento delle proprie pretese. La richiesta di cui al punto iv., può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di portabilità della numerazione di cui si controverte. Al riguardo, l'istante ha dichiarato che il ritardo è stato determinato dalla mancata correzione, da parte di Rabona S.r.l., del codice fiscale errato presente nei sistemi dell'operatore, malgrado la Società avesse comunicato al cliente, tramite e-mail del 29 marzo 2023, di aver provveduto in tal senso. Orbene, in assenza di controdeduzioni da parte di Rabona S.r.l., è ragionevole ritenere che la mancata rettifica da parte dell'operatore donating (Rabona S.r.l.) del codice fiscale errato possa aver cagionato il ritardo nella portabilità del numero, in ragione dei ripetuti scarti generati dal sistema a fronte delle richieste sottomesse dall'operatore recipient (Vodafone Italia S.p.A. - Ho.Mobile). Si ritiene, pertanto, che la domanda dell'istante possa trovare accoglimento. La società Rabona S.r.l. sarà tenuta, dunque, alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 5,00 pro die per il numero di giorni pari a 23, calcolati dal 17 aprile 2023 (data della richiesta di portabilità in Vodafone Italia S.p.A. - Ho.Mobile, detratti due giorni per l'espletamento della procedura) al 10 maggio 2023 (avvenuta portabilità), per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità dell'utenza telefonica n. 3761821xxx, per un importo complessivo pari a euro 115,00 (centoquindici/00).

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 22/05/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 84,00 (ottantaquattro/00) per malfunzionamento del servizio (connessione dati) sull'utenza telefonica n. 3761821xxx; ii. euro 115,00 (centoquindici/00) per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità della menzionata utenza verso altro operatore.

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