

DETERMINA DIRETTORIALE 26/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/610744/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L.R.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 L.R.F., del 28/05/2023 acquisita con protocollo n. 0143372 del 28/05/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 3760791xxx, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente dell’operatore Rabona S.r.l., ha riscontrato la sospensione del servizio SMS a far data dal 15 marzo 2023 e del servizio di connessione dati dal 12 aprile 2023; b. attesa l’impossibilità di comunicare con il Servizio clienti, l’istante ha inviato, in data 12 aprile 2023, una PEC di reclamo, al fine di segnalare i malfunzionamenti e chiedere il tempestivo ripristino dei servizi; c. in data 4 maggio 2023, l’utente ha aderito a un’offerta commerciale di altro operatore, chiedendo la migrazione del numero 3760791xxx; d. la portabilità del numero, prevista in data 9 maggio 2023, non ha avuto luogo e, pertanto, l’istante ha presentato istanza per l’adozione di un provvedimento temporaneo; e. “In data 19.05.2023 la portabilità si è completata ed i servizi si sono ripristinati presso il nuovo operatore”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo di “€7,5/giorno per il disservizio sulla componente SMS dal 15.03.2023 al 19.05.2023, per un totale di €480”; ii. la liquidazione di un indennizzo di “€7,5/giorno per il disservizio sulla

componente dati dal 12.04.2023 al 19.05.2023, per un totale di €277,5”; iii. la liquidazione di un indennizzo di “€5/giorno per ritardo nella portabilità del numero dal 09.05.2023 al 19.05.2023, per un totale di €50”.

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’utente ha riscontrato, in data 15 marzo 2023, il mancato funzionamento del servizio SMS e, in data 12 aprile 2023, l’assenza di connessione dati sulla propria utenza mobile n. 3760791xxx. L’istante ha dichiarato di aver effettuato numerose segnalazioni al Servizio clienti di Rabona S.r.l., tutte con esito negativo. Il 12 aprile 2023, attesa l’impossibilità di comunicare con l’operatore, l’utente ha inviato un reclamo tramite PEC, segnalando l’impossibilità di fruire dei servizi e richiedendo la tempestiva risoluzione della problematica rappresentata. Rabona S.r.l. ha riscontrato il reclamo, in data 14 aprile 2023, tramite e-mail, comunicando quanto segue: “Gentile cliente, abbiamo sollecitato la sua segnalazione che risulta in fase di risoluzione: la invitiamo ad attendere”. L’utente ha presentato in data 13 aprile 2023, nei confronti di Rabona S.r.l., l’istanza di conciliazione UG/600583/2023 - propedeutica all’instaurazione del presente procedimento – e, nella medesima data, istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/600584/2023), chiedendo il ripristino dei servizi. Quest’ultima istanza è stata rigettata dal Corecom Lombardia stante “la sussistenza di motivi ostativi alla riattivazione dei servizi, indipendenti dalla diretta sfera di azione del Gestore convenuto”. Atteso il perdurare del disservizio, l’istante ha poi aderito, in data 4 maggio 2023, a un’offerta commerciale dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile), chiedendo la portabilità della menzionata numerazione. In ragione del ritardo nell’espletamento della procedura di portabilità, prevista il 9 maggio 2023, l’utente ha presentato in data 10 maggio 2023, un’ulteriore istanza per l’adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/606847/2023), all’esito della quale, in data 19 maggio 2023, è avvenuta la portabilità in Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile) del n. 3760791xxx. Tanto premesso, le richieste dell’istante di cui ai punti i. e ii., concernenti la liquidazione di un indennizzo per l’interruzione parziale dei servizi di rete mobile (SIM e connessione dati), in assenza di controdeduzioni da parte dell’operatore, possono essere accolte atteso che a far data dal 15 marzo 2023 (per il servizio SMS in uscita) e dal 12 aprile 2023 (per il servizio di connessione dati) la società Rabona S.r.l., titolare del rapporto contrattuale con l’istante, non ha più erogato i servizi 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 65, calcolati dal 15 marzo 2023 al 19 maggio 2023 (data della portabilità verso altro operatore), per la sospensione parziale del servizio sull’utenza telefonica n. 3760791xxx - dal 15 marzo 2023 sospensione del servizio SMS in uscita e dal 12 aprile 2023 interruzione del servizio di connettività - per un importo complessivo pari a euro 195,00 (centonovantacinque/00). Va precisato che l’indennizzo è stato computato in maniera unitaria (servizio SMS e connessione dati) ai sensi dell’articolo 13, comma 6, del Regolamento sugli indennizzi, il quale stabilisce che: “In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all’articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi”. La richiesta di indennizzo per il ritardo nella migrazione del numero non può trovare accoglimento atteso che il ritardo, come rappresentato dall’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile) nella registrazione allegata in atti dall’istante, è stato determinato da problemi tecnici comunicati dall’operatore Rabona S.r.l. Tuttavia, dalla registrazione 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. Si dà atto, infine, che l’istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Lombardia in data 29 maggio 2023.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell’istanza del 28/05/2023, 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 195,00

(centonovantacinque/00) per interruzione del servizio SMS e connessione dati sull'utenza telefonica n. 3760791xxx.

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