

DETERMINA DIRETTORIALE 27/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/624000/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.E. - 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 P.E., del 31/07/2023 acquisita con protocollo n. 0204313 del 31/07/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra E.P., intestataria dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3923102xxx 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. Pertanto, in data 13/04/2023 l’istante si vedeva costretto a richiedere la portabilità della numerazione in TIM, che si espletava solo in data 17/05/2023 a seguito del deposito in data 02/05/2023 dell’istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Toscana. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per interruzione dal 12/04/2023 al 17/05/2023 pari ad euro € 210,00; ii. lo storno dei canoni emessi durante l’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: "In data 13/04/2023 da canale WEB il cliente chiede il passaggio in TIM. Dalle verifiche effettuate si riscontra che la portabilità dell'utenza era in stato ACCODATA per cause non imputabili alla TIM e si sarebbe dovuto attendere ripresentazione della richiesta in automatico e in ogni caso riconducibile ad altro operatore. In data 02/05/2023 perviene GU5 per mancato passaggio in TIM; in data 08/05/2023 viene reiterato GU5 "Si insiste nella richiesta di riattivazione con emissione del provvedimento temporaneo. Cordiali saluti" e viene da noi confermato precedente riscontro; in data 17/05/2023 la linea viene passata in TIM. Sulla base di quanto sopra indicato, in sede di istanza TIM richiede l'estromissione dal 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. 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. 3923102xxx dal 12/04/2023 al 17/05/2023 (data di espletamento della portabilità del numero in TIM), come peraltro documentato dalla copia delle schermate allegate in copia alla memoria di 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 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 complessivo di giorni pari a 35, calcolati dal 12/04/2023 fino al 17/05/2023 (data di avvenuta portabilità numerica), per un importo totale pari a euro 105,00. Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno dell'insoluto, 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 di gestione, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 31/07/2023, è tenuta a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 105,00 (centocinque/00) a titolo di indennizzo per la interruzione parziale del servizio inerente alla numerazione 3923102xxx 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