

**DETERMINA DIRETTORIALE
28/23/DTC/CW**

Fascicolo n. GU14/622225/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.A. - 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 M.A., del 21/07/2023 acquisita con protocollo n. 0195795 del 21/07/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra A.M., intestataria dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3356527xxx ha contestato la sospensione del servizio SMS in uscita e del servizio di connettività dal 15 marzo 2023. In particolare, l’istante ha rappresentato che a far data dal 15 marzo 2023 riscontrava l’impossibilità di inviare SMS in uscita e poi di seguito l’assenza di connessione internet mobile. A fronte di numerosi reclami telefonici e del reclamo scritto inviato a mezzo PEC del 15/04/2023 la società Rabona S.r.l. non forniva alcun riscontro e informativa in ordine alle tempistiche di risoluzione della ridetta problematica. Pertanto, in data 14/05/2023 l’istante si vedeva costretto a richiedere la portabilità della numerazione in TIM, che si espletava solo in data 30/06/2023. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. l’immediata migrazione dell’utenza mobile consumer 3356527xxx e di tutti servizi collegati in TIM ii. la liquidazione degli indennizzi di legge nella misura di euro 5.000,00. iii. lo storno integrale dell’insoluto pendente nei confronti di Rabona S.r.l.

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 delle contestazioni e richieste avversarie, si rileva che il numero 3356527xxx, intestato alla parte istante, al servizio trasparenza telefonica, corrisponde ad un cliente TIM. In data 13/05/2023 è pervenuto una pec del legale al quale TIM ha dato riscontro scritto in data 22/05/2023. Le problematiche segnalate sono legate ad accodamenti e/o scarti delle richieste da parte del gestore di provenienza, pertanto non imputabili a Tim, che ha sollecitato più volte la problematica e sta mettendo in campo tutte le azioni necessarie per sanare il disagio e le criticità derivate da una gestione non corretta da parte di alcuni operatori di provenienza, volte all'espletamento delle richieste di passaggio in Tim. Tra l'altro, i disservizi legati all'Operatore Rabona sono generalizzati, tanto da essere stati segnalati anche su testate giornalistiche nazionali. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per riconoscere storni e indennizzi a carico di TIM. Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede di voler nel merito, rigettare l'istanza per i motivi sopra esposti".

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 09/11/2023, "per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità". 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. Tanto premesso, si deve rilevare che la portabilità della numerazione 3356527xxx in TIM richiesta in data 14/05/2023 si è perfezionata in data 30/06/2023, come asserito dall'istante nelle memorie di replica; pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di immediata migrazione dell'utenza mobile consumer 3356527xxx e di tutti servizi collegati in TIM 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. 3356527xxx dal 15/03/2023 al 30/06/2023 (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 ii., di indennizzo per l'interruzione dei servizi SMS in uscita e connessione dati, può essere accolta atteso che a far data dal 15/03/2023 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 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 107, calcolati dal 15/03/2023 fino al 30/06/2023 (data di avvenuta portabilità del numero), per un importo totale pari a euro 321,00. Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di storno dell'insoluto, essendo l'utenza telefonica abbinata a SIM ricaricabile.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 21/07/2023, è tenuta a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 321,00 (trecentoventuno/00) a titolo di indennizzo per la interruzione parziale del servizio inerente alla numerazione 3356527xxx 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