

DETERMINA DIRETTORIALE 29/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/623303/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA N.D. - 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 N.D., del 27/07/2023 acquisita con protocollo n. 0201080 del 27/07/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. D.N., intestatario delle utenze telefoniche di rete mobile n. 3292938xxx, n. 3294213xxx, n. 3295469xxx e n. 3515384xxx, ha contestato la sospensione del servizio SMS in uscita e del servizio di connettività dal 5 aprile 2023. In particolare, l’istante ha rappresentato che a far data dal 5 aprile 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 mail del 25/05/2023 la società Rabona S.r.l. non forniva alcun riscontro e informativa in ordine alle tempistiche di risoluzione della ridetta problematica. Pertanto, l’istante si vedeva costretto a richiedere la portabilità delle quattro numerazioni verso altro operatore. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per i relativi periodi di mancato servizio: - 3292938xxx dal 5 Aprile al 12 Maggio (data di ottenimento portabilità) per giorni 38 (indennizzo pari a € 285,00) – 3294213xxx dal 5 Aprile al 4 Maggio (data di ottenimento portabilità) per giorni 30 (indennizzo pari a € 225,00) – 3295469xxx dal 5 Aprile al 12 Maggio (data di

ottenimento portabilità) per giorni 38 (indennizzo pari a € 285,00) – 3515384xxx dal 5 Aprile al 5 Maggio (data di ottenimento portabilità) per giorni 31 (indennizzo pari a € 232,50).

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 accolte per i motivi che seguono. 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. 3292938xxx dal 5 Aprile al 12 Maggio 2023 (data di ottenimento portabilità) per 38 giorni; per l'utenza telefonica n. 3294213xxx dal 5 Aprile al 4 Maggio 2023 (data di ottenimento portabilità) per 30 giorni; per l'utenza telefonica n. 3295469xxx dal 5 Aprile al 12 Maggio 2023 (data di ottenimento portabilità) per 38 giorni ed in ultimo per l'utenza telefonica n. 3515384xxx dal 5 Aprile al 5 Maggio 2023 (data di ottenimento portabilità) per 31 giorni. L'istante, atteso il perdurare dei disservizi, ha chiesto la portabilità delle quattro numerazioni verso altro gestore. L'utente ha, poi, presentato nei confronti di Rabona S.r.l. l'istanza di conciliazione UG/ 611598/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento. Tanto premesso, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, la richiesta dell'istante di cui al punto i., da intendersi quale domanda di indennizzo per l'interruzione dei servizi SMS in uscita e connessione dati, può essere accolta atteso che a far data dal 5 aprile 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 137, calcolati dal 5 aprile 2023 fino alle suindicate date di espletamento della portabilità delle quattro numerazioni, da computarsi per ciascuna delle quattro numerazioni interessate, per un importo totale pari a euro 411,00.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in accoglimento dell'istanza del 27/07/2023, è tenuta a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 411,00 (quattrocentoundici/00) a titolo di indennizzo per la interruzione parziale del servizio inerente alle numerazioni 3292938xxx, 3294213xxx, 3295469xxx e 3515384xxx 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