

DETERMINA DIRETTORIALE 30/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/610353/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.A.R. - 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 S.A.R., del 25/05/2023 acquisita con protocollo n. 0141315 del 25/05/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 3889298xxx, ha rappresentato quanto segue: a. a far data dal 10 aprile 2023, l’utente non ha avuto più accesso ai servizi internet per assenza di connessione. I molteplici tentativi di contatto con il servizio clienti di Rabona S.r.l. non hanno avuto alcun riscontro. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l’immediata riattivazione del servizio di connessione dati; ii. la liquidazione di un indennizzo.

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, in data 10 aprile 2023, ha verificato l’assenza di connessione dati sulla propria utenza mobile n. 3889298xxx. L’utente ha dichiarato di aver effettuato numerosi tentativi

di contatto con la società Rabona S.r.l., tutti con esito negativo. In data 21 aprile 2023, l'istante, atteso il perdurare del disservizio, ha aderito a un'offerta commerciale di Fastweb S.p.A., chiedendo la portabilità del n. 3889298xxx, non ancora espletata alla data dell'udienza (13 settembre 2023). L'utente ha presentato, infine, nei confronti di Rabona S.r.l. l'istanza di conciliazione UG/601156/2023 del 14 aprile 2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., non può essere accolta atteso che Rabona S.r.l., allo stato, non può garantire tecnicamente la riattivazione del servizio di connettività. Ciò in quanto la sospensione del servizio lamentata dall'istante - che ha interessato l'intero bacino di utenza di Rabona S.r.l. - è avvenuta a fronte delle criticità contrattuali e delle pendenti insolvenze della predetta società verso il gestore ospitante Vodafone Italia S.p.A. (MNO), sulla cui rete appoggia Rabona S.r.l. per la fornitura del servizio di telefonia mobile in qualità di operatore virtuale (MVNO). La richiesta di cui al punto ii., relativa, genericamente, alla liquidazione di indennizzi, può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio e per il ritardo nella procedura di migrazione della numerazione di cui si controverte. Orbene, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, la domanda dell'istante concernente il riconoscimento dell'indennizzo per l'interruzione del servizio di connettività, può essere accolta atteso che a far data dal 10 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 38, calcolati dal 10 aprile 2023 al 18 maggio 2023 (data dell'udienza di conciliazione) per l'interruzione del servizio di connessione dati, per un importo complessivo pari a euro 114,00 (centoquattordici/00). Diversamente, la richiesta di indennizzo per il ritardo nella migrazione del numero non può trovare accoglimento in quanto l'utente asserisce ma non prova che Rabona S.r.l. dal 21 aprile 2023 "non ha ancora autorizzato il passaggio del numero del S., 3889292xxx, al nuovo gestore di telefonia FASTWEB". Al riguardo, va rilevato che, dalla disamina della documentazione in atti, non risultano provati gli asseriti tentativi di migrazione dell'utenza n. 3889298xxx da Rabona S.r.l. a Fastweb S.p.A. e tanto meno i rifiuti opposti da Rabona S.r.l. alla predetta migrazione. Alla luce delle considerazioni testé svolte, si ritiene che l'istante non abbia fornito alcuna prova in ordine a quanto sopra esposto né abbia dimostrato la responsabilità dell'operatore Rabona S.r.l. in ordine ai fatti contestati.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 25/05/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 114,00 (centoquattordici/00) per interruzione del servizio di connessione dati sull'utenza telefonica n. 3889298xxx.

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