

DETERMINA DIRETTORIALE 31/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/611067/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.P.C. - Iliad Italia S.p.A., 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 D.P.C., del 29/05/2023 acquisita con protocollo n. 0144449 del 29/05/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

l’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 3896947xxx, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente di Rabona S.r.l., dal 12 aprile 2023 ha subito l’interruzione del servizio connessione dati; b. malgrado la segnalazione del guasto al servizio clienti dell’operatore, la problematica non è stata risolta e, per tale motivo, in data 24 aprile 2023 l’istante ha sottoscritto un contratto con Iliad Italia S.p.A., chiedendo la portabilità del n. 3896947xxx; c. “Si precisa che in data 05/05/2023 è stato presentato un GU5 e la migrazione è avvenuta il giorno 08/05/2023”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l’immediata portabilità del numero 3896947xxx; ii. la liquidazione di un indennizzo per l’interruzione dei servizi; iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami/segnalazioni; iv. la liquidazione di un indennizzo “per tutti i disservizi ravvisati nel caso descritto ai sensi delle delibere AGCOM”; v. “Si richiede inoltre l’indennizzo previsto dall’art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020)”.

L'operatore Iliad Italia S.p.A. ha evidenziato preliminarmente che - come riferito dalla delegata di Rabona S.r.l. in sede di udienza di conciliazione - il malfunzionamento del servizio, prima, e il ritardo nell'espletamento della portabilità della numerazione, poi, sono dipesi in via esclusiva da un down dei sistemi dell'operatore donating (Rabona S.r.l.) e dalla conseguente concentrazione delle richieste di mnp out. Di conseguenza, ha precisato Iliad Italia S.p.A., alcuna responsabilità è imputabile alla Società per il malfunzionamento del servizio, in quanto anteriore alla data di espletamento della portabilità (8 maggio 2023). Analogamente, atteso che il ritardo nella portabilità della numerazione è dispeso, in via esclusiva, dalla difficoltà di gestione del sovrannumero di richieste di portabilità in uscita da parte di Rabona S.r.l., alcuna responsabilità è imputabile a Iliad Italia S.p.A. per tale disservizio. L'operatore ha, altresì, rilevato che la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo è infondata posto che l'istante non ha mai trasmesso alcun reclamo a Iliad. Quanto, infine, alla richiesta di indennizzo ex art. 292 l. 160 del 2019, Iliad Italia S.p.A. ha evidenziato che le fatture emesse sono tutte legittime e dovute e, in ogni caso, alcuna illegittimità nella fatturazione di Iliad è stata contestata dall'istante nell'ambito del presente procedimento. Per quanto sopra rappresentato, Iliad Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante nei confronti della Società. 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. In via preliminare, si deve far presente che l'operatore Iliad Italia S.p.A. ha concluso in udienza un accordo transattivo con l'utente e, per l'effetto, nei confronti della società può ritenersi cessata la materia del contendere. All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che l'istante, cliente di Rabona S.r.l., in data 12 aprile 2023 ha verificato l'assenza di connessione dati sulla propria utenza n. 3896947xxx. In data 14 aprile 2023, l'utente ha segnalato all'operatore, tramite PEC, l'impossibilità di fruire del servizio e ha richiesto l'immediato ripristino della connessione, oltre a un indennizzo per i disagi subiti. Atteso il perdurare del disservizio, l'istante ha aderito, in data 24 aprile 2023, a un'offerta contrattuale dell'operatore Iliad Italia S.p.A., chiedendo la portabilità della menzionata numerazione. In ragione del ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione, l'utente ha presentato in data 5 maggio 2023, nei confronti di Rabona S.r.l. e di Iliad Italia S.p.A., l'istanza di conciliazione UG/605698/2023 - propedeutica all'instaurazione del presente procedimento - e, nella medesima data, istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/605699/2023), all'esito della quale, in data 8 maggio 2023, è avvenuta la portabilità in Iliad Italia S.p.A. del n. 3896947xxx. Tanto premesso la richiesta dell'istante di cui al punto i., relativa all'immediata portabilità del numero, può ritenersi superata, atteso che la migrazione dell'utenza n. 3896947xxx è avvenuta in data 8 maggio 2023, come ha dichiarato l'utente medesimo. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., concernente la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione parziale dei servizi di rete mobile, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, può essere accolta atteso che a far data dal 12 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 26, calcolati dal 12 aprile 2023 all'8 maggio 2023 (data di espletamento della portabilità) per l'interruzione del servizio di connettività, per un importo complessivo pari a euro 78,00 (settantotto/00). La richiesta di cui al punto iii., concernente la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami/segnalazioni, non può essere accolta, atteso che l'assenza di riscontro all'unico reclamo in atti, trasmesso il 14 aprile 2023, può ritenersi già compensata dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. La richiesta dell'istante di cui al punto iv., relativa alla liquidazione di un indennizzo "per tutti i disservizi ravvisati", non può essere accolta in ragione della estrema genericità della domanda, non suffragata da documentazione e argomentazioni adeguate a supporto della richiesta medesima. La richiesta sub iv. non può essere accolta, atteso che l'istante non ha formulato alcuna contestazione in ordine alla illegittimità della fatturazione nell'ambito del presente procedimento.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 29/05/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il

seguito importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 78,00 (settantotto/00) per l'interruzione del servizio di connettività.

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