

DETERMINA DIRETTORIALE 32/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/609887/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.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 S.D., del 23/05/2023 acquisita con protocollo n. 0139261 del 23/05/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare delle utenze telefoniche n. 3487337xxx e n. 3761627xxx, ha rappresentato quanto segue:
a. “Da metà marzo non ha più funzionato il servizio sms e da metà aprile il servizio dati per le due sim a me intestate (3487337xxx, 3761627xxx). I tempi di portabilità verso altro gestore sono durati 15 giorni per entrambe le SIM”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. “Siamo stato quasi un mese senza connessione dati cosa impensabile per chi lavora dovendo acquistare altra sim solo per la connessione dati”.

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) a far data dal 14 marzo 2023 e del servizio dati dal 12 aprile 2023. L'istante, atteso il perdurare dei disservizi, il 17 aprile 2023 ha chiesto la portabilità delle numerazioni 3487337xxx e 3761627xxx verso altro gestore, espletata in data 4 maggio 2023. L'utente ha, poi, presentato nei confronti di Rabona S.r.l. l'istanza di conciliazione UG/604145/2023, 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 14 marzo 2023 (per il servizio SMS in uscita) e dal 12 aprile 2023 (per il servizio di connessione dati), la società Rabona S.r.l., titolare del rapporto contrattuale con l'istante, non ha più erogato i servizi 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 51, calcolati dal 14 marzo 2023 al 4 maggio 2023 (data del passaggio ad altro operatore), per la interruzione parziale del servizio sulle utenze telefoniche n. 3487337xxx e n. 3761627xxx - dal 14 marzo 2023 per la interruzione del servizio SMS in uscita e dal 12 aprile 2023 per l'interruzione del servizio di connettività - da computarsi per ciascuna delle due numerazioni interessate, per un importo complessivo pari a euro 306,00 (trecentosei/00).

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in accoglimento dell'istanza del 23/05/2023, 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 306,00 (trecentosei/00) per interruzione del servizio SMS e connessione dati sulle utenze telefoniche n. 3487337xxx e n. 3761627xxx.

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