

**DETERMINA DIRETTORIALE 33/23/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/619356/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L.F. - TIM S.p.A. (Kena mobile), 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 L.F., del 07/07/2023 acquisita con protocollo n. 0182493 del 07/07/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra F.L., intestataria dell’utenza telefonica di rete fissa n. 3338612xxx, ha contestato la sospensione del servizio SMS in uscita dal 15 marzo 2023 e del servizio di connettività dal 12 aprile 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 dal 12 aprile 2023 l’assenza di connessione internet mobile. A fronte di numerosi reclami telefonici e del reclamo scritto inviato a mezzo PEC del 17/04/2023 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 del numero in TIM che si perfezionava in data 12/05/2023. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione degli indennizzi di legge nella misura di euro 4.000,00. ii. lo storno integrale dell’insoluto pendente nei confronti di Rabona S.r.l.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “nel merito delle contestazioni e richiesta avversarie, si rileva l’utenza è attiva in Tim dal 12/05/2023, in seguito all’evasione del processo di MNP recipient, richiesto dall’intestatario della linea, Sig.ra L.F., in data 15/04/2023 presso centro Tim autorizzato. Sul sistema di Customer Care non è presente alcun reclamo telefonico/scritto in merito alla ritardata MNP dell’utenza 3338612xxx in Tim, proveniente da Rabona. Il legale allega in conciliaweb un reclamo pec del 13/05/2023, effettivamente visibile sul sistema di ricezione PEC (vedi schermata allegata) ma, come anzidetto, non presente sul sistema di Customer Care e pertanto non riscontrato (Doc. 1). L’istanza di conciliazione, presentata in data 18/05/2023, congiunta con Rabona, si è conclusa negativamente in data 13/06/2023 (mancato accordo). Trattasi di problematica imputabile ai gestori attestati su rete Plintron Italia, che, per imprecisate motivazioni tecniche, non hanno processato nei tempi previsti le MNP donor verso gli altri gestori. Tim non ha pertanto alcuna responsabilità. In merito al mancato riscontro al reclamo, si tenga presente che lo stesso è stato inviato in data 13/05/2023 e dopo cinque giorni è stata presenta l’istanza di conciliazione. Volendo calcolare l’indennizzo previsto alla data odierna, 19/07/2023 (37 giorni di ritardo oltre il 30° giorno dalla ricezione), secondo delibera 347/18 spetterebbe l’importo di € 92,50 che TIM propone di riconoscere”. La società Rabona S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. 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 tra l’istante e la società TIM S.p.A. in data 10/10/2023, in merito al mancato riscontro al reclamo. Con la sottoscrizione del verbale di accordo parziale 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. L’istante ha rappresentato che a far data dal 15 marzo 2023 riscontrava l’impossibilità di inviare SMS in uscita e, dal 12 aprile 2023, l’assenza di connessione internet mobile. A fronte di numerosi reclami telefonici e del reclamo scritto inviato a mezzo PEC del 17/04/2023 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 del numero in TIM che si perfezionava in data 12/05/2023. 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 15 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 ai sensi dell’articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 3,00 pro die da computarsi per il numero complessivo di 58 giorni dal 15/03/2023 al 12/05/2023 (data di avvenuta portabilità della numerazione in TIM), per un importo complessivo pari a euro 174,00 (centosettantaquattro/00). Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto ii., di storno dell’insoluto, essendo l’utenza telefonica abbinata a SIM ricaricabile. Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all’occorso disservizio è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che, per l’appunto, ha relazionato nel corpo della memoria la correttezza dell’attività gestione, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

#### DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell’istanza del 07/07/2023, è tenuta a provvedere alla liquidazione dell’importo di euro 174,00 (centosettantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la interruzione parziale del servizio sull’utenza telefonica n. 3338612xxx 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