

**DETERMINA DIRETTORIALE 34/23/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/630024/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.M. - 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 M.M., del 08/09/2023 acquisita con protocollo n. 0227041 del 08/09/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. M.M., intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3760570xxx ha contestato la sospensione del servizio SMS in uscita e del servizio di connettività dal 15 marzo 2023. In particolare, l’istante ha rappresentato che a far data dal 12/04/2023 riscontrava l’impossibilità di inviare SMS in uscita e poi di seguito l’assenza di connessione internet mobile. A fronte di reclamo al servizio clienti la società Rabona S.r.l. non forniva alcun riscontro e informativa in ordine alle tempistiche di risoluzione della ridetta problematica. Pertanto, in data 18/04/2023 l’istante si vedeva costretto a richiedere la portabilità della numerazione in TIM, che si espletava solo in data 17/05/2023, a seguito dell’istanza di adozione del provvedimento temporaneo presentata in data 16/05/2023 al CORECOM Calabria. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità; ii. la liquidazione dell’indennizzo per interruzione dal 12/04/2023 al 17/05/2023; iii. lo storno integrale dei canoni addebitati nel periodo di interruzione.

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. La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: "nel merito la contestazione dell'istante non è imputabile alla società convenuta, per le motivazioni di seguito riportate: in data 16.04.2023 l'istante effettua richiesta di portabilità telefonicamente. La sim 3384573xxx utile per il passaggio viene consegnata in data 24.04.2023 e nella stessa data viene attivata con l'offerta pattuita TIM POWER SUPREME WEB utilizzabile da subito. Contestualmente, secondo processo MNP, viene sottomessa la portabilità del numero che per problemi non imputabili a Tim viene espletata in data 17.05.2023. In data 16.05.2023 perviene procedimento Gu5 per mancata portabilità, sotto le note della lavorazione: Problematica nota il ritardo nell'espletamento delle MNP recipient di utenze provenienti da operatori attestati su rete Plintron, fra cui appunto Rabona. Nessuna responsabilità di Tim in merito. Per il caso specifico, la MNP è in stand-by dal 24/04 per mancato intervento del donator Rabona, che, in questi giorni sta rilanciando le richieste in carico. Da oggi, la richiesta del cliente è nello stato "accettata" dal donator, per cui, salvo imprevisti tecnici, la portabilità del numero avrà luogo domani 17/05/2023". In data 17.05.2023 MNP evasa correttamente. Appare evidente che la ritardata portabilità dell'utenza in contestazione non è imputabile a TIM ma da ritardo d parte dell'operatore Rabona a rilasciare la linea. Si precisa che il servizio sulla sim provvisoria 3384573xxx utile per il passaggio in Tim è stato attivo dal giorno in cui la stessa è stata consegnata. Si rileva che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo; infatti, dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale".

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, 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 transattivo tra l'istante e la società TIM S.p.A. in data 12/12/2023, "in ottica meramente transattiva". Con la sottoscrizione del predetto accordo 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. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi superata. Nel merito, va menzionato che 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. 3760570xxx dal 15/03/2023 al 17/05/2023 (data di espletamento della portabilità del numero in TIM). Tanto premesso, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di indennizzo per l'interruzione dei servizi SMS in uscita e connessione dati, può essere accolta atteso che a far data dal 15/03/2023 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 63, calcolati dal 15/03/2023 fino al 17/05/2023 (data di avvenuta portabilità del numero), per un importo totale pari a euro 189,00. Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di storno dei canoni, essendo l'utenza telefonica abbinata a SIM ricaricabile.

#### DETERMINA

- Rabona Srl, in accoglimento dell'istanza del 08/09/2023, è tenuta a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 189,00 (centottantanove/00) a titolo di indennizzo per la interruzione parziale del servizio inerente alla

numerazione 3760570xxx 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