

DETERMINA GU14/617701/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX XXX - Rabona Srl****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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXXXXX XXXXXX, del 29/06/2023 acquisita con protocollo n. 0174672 del 29/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 29 giugno 2023, il sig. XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente), lamenta l’interruzione dei servizi già attivi sulla sim n. XXXXXX da parte dell’operatore Rabona (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore). In particolare, l’Istante precisa quanto segue: - dal mattino del 12 aprile hanno cessato di funzionare “i servizi voce sms e dati sia in entrata che in uscita”; - il successivo 13 aprile 2023 l’Istante ha inoltrato reclamo al servizio clienti, cui è seguita, in riscontro, l’indicazione di una procedura per la risoluzione del problema; - il 17 aprile 2023 l’Istante ha sollecitato nuovamente la gestione del malfunzionamento, senza ottenere riscontro; - l’Istante ha poi appreso le ragioni del disservizio, esteso alla generalità degli utenti, dalla pagina Facebook dell’Operatore. Alla luce di quanto rappresentato, il sig. XXX formula le seguenti richieste: rimborso integrale del credito presente sulla

sim n. XXXXXX; indennizzo in base alla delibera 73/11/Cons; successiva chiusura della numerazione senza addebito dei costi amministrativi di gestione.

L'Operatore non ha depositato memorie/documenti nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'all. A alla del. 203/18/CONS (e ss. mm. e ii.).

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Preliminarmente va evidenziato che in data 1° settembre 2023 il sig. XXX ha presentato istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo chiedendo la riattivazione dei servizi sulla sim n. XXXXXX. In tale istanza l'Utente, oltre a lamentare l'isolamento della linea e l'impossibilità trasferire l'utenza mobile ad altro gestore, precisava di avere ricevuto il rimborso del credito residuo da paypal. Pertanto, in relazione alla richiesta di "rimborso integrale del credito presente sulla sim", risulta cessata la materia del contendere. Nel merito, le altre richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti e per le motivazioni che seguono. Innanzi tutto, è opportuno chiarire che Rabona è un operatore virtuale di telefonia mobile (MVNO), ossia appartiene al novero di quegli operatori che erogano servizi di telefonia mobile senza possedere le licenze che garantiscono l'accesso e l'utilizzo dello spettro della banda radio riservato alla comunicazione cellulare. Come MVNO, Rabona, per poter erogare i servizi di telefonia, si deve appoggiare a operatori mobili in senso proprio (MNO), ossia possessori sia di una licenza per lo sfruttamento dello spettro di banda radio a loro assegnato sia dell'infrastruttura tecnologica che garantisce agli utenti l'accesso ai servizi di telefonia. Da qualche anno, Rabona si appoggia alla rete Vodafone (operatore mobile in senso proprio) tramite l'operatore Plintron, che, in qualità di Mobile Virtual Network Enabler (MVNE), funge da "ponte" o intermediario tra Vodafone e la stessa Rabona, fornendo a quest'ultima una piattaforma in cloud (per il supporto aziendale, amministrativo e operativo ecc.) che consente a Rabona di offrire agli utenti i servizi di rete mobile (SIM) con proprio marchio. Tra marzo e aprile del 2023, tutti i clienti Rabona hanno subito una serie di disservizi: inizialmente è stato impossibile per gli utenti accedere al bundle di SMS previsto dalle offerte sottoscritte, poi da aprile, si è improvvisamente interrotta la connessione internet e, infine, da giugno 2023 ha cessato di funzionare il traffico voce in uscita. Tali disservizi non sono stati né preannunciati dall'Operatore, né sono stati, una volta verificatisi, oggetto di informazioni esaustive o chiarimenti agli utenti. Solo con una nota alla clientela, pubblicata sul proprio sito ufficiale in data 8 giugno 2023, all'indomani del blocco del traffico in uscita, Rabona ha comunicato che i disservizi erano da ricondurre al distacco unilaterale dalla rete posto in essere da Plintron, per volontà di Vodafone, a causa di asseriti inadempimenti contrattuali in relazione ai quali è stato avviato un procedimento giudiziale che vede coinvolti i tre operatori. In data 29 giugno 2023, Rabona ha inoltre pubblicato sul proprio sito ufficiale uno stralcio del provvedimento d'urgenza con cui il tribunale di Milano ha accolto il ricorso presentato dalla società nei confronti di Plintron: "ritenuto, da una deliberazione sommaria, sussistere il fumus boni iuris delle ragioni della ricorrente, perché risulta dagli atti di causa che la resistente avrebbe operato il parziale distacco dei servizi a Rabona e ai suoi clienti finali, il 15 marzo e il 12 aprile 2023, in violazione degli obblighi assunti contrattualmente dalla resistente di cui all'articolo 6 del contratto trilaterale, e minaccerebbe di operare il definitivo distacco in data 4 luglio 2023; ciò nonostante che Plintron risulti essersi impegnata a offrire i servizi di connessione alla rete degli utenti di Rabona sino al mese di dicembre 2024, indipendentemente dai rapporti tra gli altri contraenti ritenuto sussistere il periculum in mora, relativo al rischio che la ricorrente non possa rispettare gli impegni assunti con i suoi clienti in conseguenza del paventato distacco dalla rete da parte della resistente; in particolare, si ritiene sussistere l'urgenza di provvedere inaudita altera parte, poiché tale distacco risulta potere essere effettuato nelle more della convocazione delle parti in udienza; inibisce, inaudita altera parte, a Plintron Italy s.r.l. ogni eventuale ulteriore azione di cessazione/distacco del servizio mobile nei confronti di Rabona". Si precisa che in data 18 luglio 2023, l'Operatore informava l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e tutti i Corecom delegati della propria intenzione, "considerando le motivazioni del decreto emesso dal Giudice di Milano inaudita altera parte e confidando nell'accoglimento delle nostre istanze, di non presenziare alle riunioni presso la piattaforma Conciliaweb fino al provvedimento definitivo, ancorché di natura cautelare". Tutto ciò premesso, va rilevato che il disservizio oggetto dell'istanza qui in decisione inerisce al rapporto contrattuale già in essere tra l'Utente, sig. XXX, e l'Operatore Rabona e che quanto occorso va valutato alla luce sia dell'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP - in base al quale gli operatori di comunicazioni sono tenuti a garantire una fornitura del servizio regolare, continua e senza

interruzioni (ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione) - sia del successivo art. 4, comma 3, lett. d), che, pone in capo agli operatori l'onere di informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse. Nel caso in esame, l'interruzione che ha interessato l'utenza mobile n. XXXXXX, non è riconducibile a interventi di manutenzione e riparazione e ha comportato l'impossibilità - totale - di fruizione dei servizi già attivi sulla stessa da parte del sig. XXX. In base al costante orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, in virtù di quanto dispone l'art. 1218 c.c. in materia di inadempimento delle obbligazioni ("il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"), qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova che il malfunzionamento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi a partire dalla data della segnalazione dello stesso da parte dell'utente. Rabona, nell'ambito del procedimento che qui interessa, non ha fornito prova del fatto che l'inadempimento era da ricondurre a causa a sé non imputabile. Mentre, il sig. XXX, da quanto acquisito all'istruttoria, risulta avere tempestivamente segnalato i disservizi servizi in data 13 aprile 2023 e, successivamente, il 17 e il 18 aprile 2023. Sulla base di quanto rilevato, l'Utente risulta dunque avere diritto ad un indennizzo ai sensi degli artt. 6, comma 1 e 13, comma 6, del c.d. Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., per l'interruzione totale dei servizi occorsa sull'utenza n. XXXXXX: dunque, un indennizzo di € 6,00 per ogni giorno di interruzione, considerando in maniera unitaria il servizio di accesso alla rete mobile. Per l'individuazione del periodo indennizzabile occorre fare riferimento, come dies a quo, al 13 aprile 2023, ossia la data della prima segnalazione del disservizio. Quanto al dies ad quem, si evidenzia che il sig. XXX, sebbene avesse richiesto espressamente tanto nell'istanza di conciliazione, del 18 aprile 2023, quanto in quella di definizione, del 29 giugno 2023, la cessazione dell'utenza mobile in esenzione da costi, dunque implicitamente rinunciando definitivamente ai servizi già non fruibili per effetto dell'interruzione, nel settembre 2023 ha presentato istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo, manifestando, contrariamente a quanto già richiesto, l'interesse a vedere riattivati i servizi anche al fine di poter trasferire l'utenza ad altro gestore. Alla luce di tali rilievi, si ritiene che il sig. XXX abbia diritto a un indennizzo per i 5 giorni compresi tra il 13 e il 18 aprile 2023, nonché per i 20 giorni compresi tra il 1° settembre 2023 e il 21 settembre 2023, corrispondente, quest'ultima alla data della segnalazione di mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom in data 11 settembre 2023, per complessivi € 150,00. Infine, qualora l'Utente manifestasse in maniera non equivoca, la propria volontà di cessare la sim n. XXXXXX, l'Operatore Rabona sarà tenuto a procedere alla cessazione in totale esenzione da spese o costi.

DETERMINA

- Rabona Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 29/06/2023, è tenuta a: 1) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) garantire, previo l'accertamento della volontà inequivoca dell'istante a cessare l'utenza n. XXXXXX, la cessazione della stessa utenza in esenzione da spese o costi

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
Roberto Saini