

DETERMINA DIRETTORIALE 39/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/640562/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A.A. - Rabona s.r.l. ,
1Mobile (Compagnia Italia Mobile 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 Ascanio Antonello, del 25/10/2023 acquisita con protocollo n. 0274972 del 25/10/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

l’istante, cliente dell’operatore Rabona S.r.l., titolare dell’utenza telefonica mobile n. 3358357xxx, ha rappresentato quanto segue: a. in data 12 aprile 2023 ha verificato l’interruzione del servizio dati sulla propria linea mobile; b. in data 19 aprile 2023, l’utente ha chiesto la migrazione dell’utenza verso il gestore 1Mobile S.r.l., “ma la stessa non si perfezionava”; c. l’istante ha, pertanto, presentato istanza per l’adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/611226/2023), in data 30 maggio 2023, “a seguito del quale la linea venne riattivata da 1Mobile in data 12.6.2023”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per l’interruzione del servizio dati; ii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero.

L’operatore 1Mobile S.r.l., nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, dalle verifiche effettuate a sistema, è risultato che la portabilità dell’utenza n. 3358357xxx, intestata all’istante, è stata presa in gestione dalla Società

in data 7 giugno 2023, a seguito della sottoscrizione del relativo contratto. 1Mobile S.r.l. ha, poi, precisato che la portabilità del numero si è perfezionata il 9 giugno 2023 mentre il credito residuo è stato trasferito il 12 giugno 2023. Alla luce di quanto rappresentato, 1Mobile S.r.l. ha respinto quanto imputato alla Società atteso che il passaggio della numerazione è avvenuto nelle tempistiche previste. 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. Preliminarmente, va rilevato che in sede di discussione 1Mobile S.r.l., richiamando la memoria e la documentazione depositate, ha dichiarato la propria estraneità ai fatti contestati, chiedendo l'estromissione dal presente procedimento. La parte istante, preso atto delle dichiarazioni di 1Mobile S.r.l. e dei documenti allegati in atti, ha condiviso la richiesta di estromissione. Ciò stante, constatata l'assenza di responsabilità di 1Mobile S.r.l. in relazione ai disservizi lamentati, l'operatore è estromesso dal procedimento in trattazione. Sempre in via preliminare, va precisato che l'istante ha indicato il 19 aprile 2023 quale data di adesione alla proposta contrattuale di 1Mobile S.r.l. Tuttavia, dalla disamina dell'unico contratto in atti, allegato dal menzionato operatore, è emerso che la data di sottoscrizione dello stesso è il 7 giugno 2023. L'utente ha dichiarato - nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'udienza di discussione - di aver riscontrato il mancato funzionamento del servizio dati dal 12 aprile 2023. Il 30 maggio 2023, l'istante ha proposto nei confronti di Rabona S.r.l. e 1Mobile S.r.l. l'istanza di conciliazione UG/611224/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, e, contestualmente, l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/611226/2022), con la quale ha chiesto la riattivazione del numero 3358357xxx in 1Mobile S.r.l. Il procedimento d'urgenza è stato, poi, archiviato in quanto l'utente, contravvenendo all'onere probatorio gravante a suo carico, non ha prodotto il titolo negoziale, o altra documentazione, attestante l'avvio del rapporto contrattuale con 1Mobile S.r.l. già in data 19 aprile 2023. Atteso il perdurare del disservizio, il 7 giugno 2023 l'istante ha sottoscritto un contratto con 1Mobile S.r.l. (in atti) chiedendo la portabilità della numerazione 3358357xxx, poi espletata in data 9 giugno 2023, con trasferimento del credito residuo avvenuto il 12 giugno 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 del servizio dati, 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 58, calcolati dal 12 aprile 2023 al 9 giugno 2023 (data di espletamento della portabilità verso 1Mobile), per l'interruzione del servizio di connettività, per un importo complessivo pari a euro 174,00 (centosettantaquattro/00). Diversamente, la richiesta di indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero non può trovare accoglimento in quanto, dal corredo istruttorio, risulta che la parte istante ha sottoscritto in data 7 giugno 2023 un contratto con 1Mobile S.r.l., con richiesta di portabilità del n. 3358357xxx. La portabilità si è, poi, espletata il 9 giugno 2023 - data indicata in memoria dall'operatore e non contestata dall'istante - e dunque nei termini previsti dalla vigente disciplina regolamentare. Pertanto, alcun ritardo può essere imputato agli operatori con riguardo alla menzionata procedura.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 25/10/2023, 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 174,00 (centosettantaquattro/00) per l'interruzione del servizio di connettività sull'utenza n. 3358357xxx.

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