

DETERMINA DIRETTORIALE 22/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/618193/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.N.P. - 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 D.N.P., del 03/07/2023 acquisita con protocollo n. 0176876 del 03/07/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

l’istante, cliente di Rabona S.r.l., titolare dell’utenza telefonica mobile n. 3895140xxx, ha rappresentato quanto segue: a. “In data 14 aprile 2023 richiedevo la portabilità del numero 3895140xxx presso altro operatore (WIND TRE). A tutt’oggi la pratica non è stata risolta”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. La portabilità della numerazione in Wind Tre S.p.A.; ii. “un indennizzo di 50 euro per spese e disagi affrontati”.

La società Rabona S.r.l., con nota depositata in data 11 luglio 2023, ha rappresentato quanto segue: “[D]a verifica effettuata sui tracciati relativi alla richiesta di portabilità si evince che è stata oggetto di waiting list a seguito del superamento della capacità evasiva regolamentata dall’Accordo Quadro vigente. La portabilità è avvenuta regolarmente in data 16/05/2023 con richiesta PO2305120060xxx del 12/05/2023 inviata da parte del recipient Windtre. In data 18/05/2023 è stato trasferito il credito residuo di €36.92 al netto della commissione di trasferimento. Rabona in data 5/6/2023 aveva proposto il rimborso delle intere mensilità non fruita da

parte dell'istante pari a €10,00, a decorrere dal rinnovo della promozione del mese di marzo 2023, data del primo disservizio provocato dall'aggregatore Plintron Italy che ha disattivato i servizi ai clienti in modo illecito confermato dalla sentenza del Tribunale di Milano del 28 giugno 2023 sotto riportata [...]”.

Si dà atto, preliminarmente, della mancata comparizione in udienza della parte istante e dell'operatore Rabona S.r.l. In relazione alle doglianze dedotte in controversia, le richieste formulate dall'utente possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. Dalla disamina della documentazione in atti, è emerso che l'istante, cliente di Rabona S.r.l., a causa del malfunzionamento della linea, in data 14 aprile 2023 ha richiesto la portabilità del n. 3895140xxx verso l'operatore Wind Tre S.p.A. In ragione del ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione, l'utente ha presentato nei confronti di Rabona S.r.l. l'istanza di conciliazione UG/607013/2023 dell'11 maggio 2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento. L'operatore ha, poi, comunicato - nel fascicolo documentale dell'istanza GU14/618193/2023 - che la portabilità in Wind Tre S.p.A. della numerazione dedotta in controversia è avvenuta in data 16 maggio 2023. Tanto premesso, con riferimento alla richiesta di cui al punto i., in assenza di controdeduzioni dell'istante e di segnalazioni/reclami o di iniziative da parte dell'utente - successive alla presentazione dell'istanza UG/607013/2023 dell'11 maggio 2023 - volte a ottenere la portabilità del numero (a titolo d'esempio, la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo), è ragionevole ritenere che la portabilità del n. 3895140xxx sia stata effettivamente espletata in data 16 maggio 2023, come dichiarato da Rabona S.r.l. a seguito di verifiche sui propri sistemi, e, pertanto, la domanda può ritenersi superata. Con riferimento alla domanda di cui al punto ii., tenuto conto dei disservizi segnalati dall'utente nel formulario GU14, si ritiene di valutare la richiesta - in via interpretativa e nell'ottica del principio di favor utentis - come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio (a far data dal 12 aprile 2023) e per il ritardo nella procedura di portabilità della numerazione di cui si controverte. Con riguardo alla prima doglianza, la richiesta di indennizzo, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, 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 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 di giorni pari a 34, calcolati dal 12 aprile 2023 al 16 maggio 2023 (data di espletamento della portabilità) per l'interruzione del servizio di connettività, per un importo complessivo pari a euro 102,00 (centodie/00). Diversamente, la richiesta di indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero non può trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. Parte istante ha richiesto in data 14 aprile 2023 la portabilità della numerazione mobile n. 3895140xxx da Rabona S.r.l. a Wind Tre S.p.A. e la stessa risulta espletata in data 16 maggio 2023. Al riguardo, Rabona S.r.l. ha precisato che “[D]a verifica effettuata sui tracciati relativi alla richiesta di portabilità si evince che è stata oggetto di waiting list a seguito del superamento della capacità evasiva regolamentata dall'Accordo Quadro vigente”. Pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata a Rabona S.r.l., in quanto la causale dello scarto rilasciato dall'operatore (“scarto per waiting list”) rientra tra le ipotesi ammesse ai sensi dell'articolo 16, comma 1, dell'Accordo Quadro per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile (esecuzione della delibera n. 86/21/CIR) per lo scarto/rifiuto da parte dell'operatore della richiesta di attivazione della prestazione. Inoltre non sussistono elementi che indichino la non congruità della causale di scarto utilizzata, anche alla luce del fatto che all'epoca della vicenda numerosi utenti hanno chiesto contemporaneamente il passaggio ad altro operatore.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 03/07/2023, 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 102,00 (centodie/00) per l'interruzione del servizio di connettività.

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