

DETERMINA DIRETTORIALE 23/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/627724/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.L. -

Rabona S.r.l. , Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)

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 P.L., del 28/08/2023 acquisita con protocollo n. 0217273 del 28/08/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

l’istante, titolare dell’utenza telefonica mobile n. 3391434xxx, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente di Rabona S.r.l., dal 10 aprile 2023 ha subito l’interruzione dei servizi; b. il problema è stato segnalato al servizio clienti senza essere risolto; c. in data 15 aprile 2023 è stata richiesta la portabilità a Wind Tre che non si è concretizzata; d. è stato depositato il formulario GU5, a seguito del quale, in data 8 maggio 2023, la linea è stata riattivata. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per l’interruzione dei servizi; ii. la liquidazione dell’indennizzo per il ritardo nella portabilità; iii. lo storno dei canoni addebitati durante l’interruzione dei servizi.

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. L’operatore Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 15 aprile 2023 è stata sottoscritta la proposta di contratto n. 1591065951xxx per la

migrazione della SIM prepagata n. 3391434xxx nello scenario Wind Tre recipient con piano tariffario “Go 50 Star” al costo mensile di euro 7,99 e in aggiunta l’opzione “Più Sicuri Mobile” al costo mensile di euro 0,99, gratuito il primo mese. In pari data veniva attivata la SIM provvisoria n. 3208235xxx e, in data 8 maggio 2023, veniva espletata correttamente la portabilità richiesta. In data 4 maggio 2023, in seguito alla sottomissione della richiesta di portabilità verso l’operatore Rabona Mobile, donating, perveniva un KO con la seguente casuale: “Scartato dalla Waiting List”. Tale situazione viene evidenziata nella schermata del sistema MOG, e la motivazione di scarto indicava che la data di Cut Over non è più disponibile presso il donating e doveva essere risottomessa una nuova richiesta di portabilità. In data 8 maggio 2023, l’istante ha avviato un procedimento d’urgenza GU5/606002/2023 nel quale segnalava l’assenza dei servizi del gestore Rabona, a partire dal 10 aprile 2023 e ha sollecitato la MNP della SIM n. 3391434xxx. In pari data Wind Tre ha sottomesso una nuova richiesta di MNP che veniva espletata correttamente in data 8 maggio 2023. In data 9 maggio 2023, con riguardo al procedimento d’urgenza notificato, Wind Tre ha comunicato che: “[...] le portabilità provenienti dal gestore Plintron (e dagli operatori virtuali ad esso collegati, come RABONA), stanno subendo dei ritardi a causa della numerosità di richieste ricevute dal Donating. Le richieste di portabilità sul sistema MOG nello stato “Scartato dalla Waiting List” e “Caricata in Base Dati”, vengono riprocessate in automatico dal sistema, rispettando quanto riportato nell’accordo quadro dalla delibera. [...]” Confermando di non aver potuto effettuare alcuna azione tecnica sulla SIM oggetto di doglianza prima dell’espletamento della MNP. In data 11 maggio 2023 lo stesso legale dell’istante confermava la riattivazione della linea. Nelle more del presente procedimento, a prescindere dalla fondatezza della doglianza, in ottica di favor utentis, Wind Tre ha riconosciuto un indennizzo di euro 30,00 a favore della signora P. e predisponendo l’emissione di un bonifico bancario di pari importo. Con riguardo ai disservizi segnalati dall’istante a partire dal 10 aprile 2023, Wind Tre si dichiara estranea ai fatti avendo espletato la procedura di portabilità della SIM n. 3391434xxx in data 8 maggio 2023. A tal proposito, alla scrivente difesa preme segnalare che, in ragione dell’art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy), Wind Tre è in grado di depositare il dettaglio di traffico generato dalla SIM n. 3391434xxx dal giorno 8 maggio 2023, conservato in conformità alla normativa.

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 nei confronti di Rabona per i motivi che seguono. In via preliminare, occorre precisare che l’operatore Wind Tre nel corso del procedimento ha raggiunto un accordo con la parte istante, pertanto, nei confronti della società può ritenersi cessata la materia del contendere. All’esito delle risultanze istruttorie è emerso che l’istante, cliente di Rabona S.r.l., in data 10 aprile 2023 ha verificato l’assenza di servizi sulla propria utenza n. 3391434xxx. Ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche al servizio clienti senza alcun esito. Atteso il perdurare del disservizio, l’istante ha aderito, in data 15 aprile 2023, a un’offerta contrattuale dell’operatore Wind Tre, chiedendo la portabilità della numerazione. In ragione del ritardo nell’espletamento della procedura di migrazione, l’utente ha presentato in data 8 maggio 2023, nei confronti di entrambi i gestori l’istanza volta all’adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/606002/2023), all’esito del quale, in data 8 maggio 2023, è avvenuta la portabilità in Wind Tre del n. 3391434xxx. Tanto premesso, la richiesta dell’istante di cui al punto i., concernente la liquidazione di un indennizzo per l’interruzione dei servizi di rete mobile, in assenza di controdeduzioni da parte dell’operatore, può essere accolta atteso che a far data dal 10 aprile 2023 la società Rabona S.r.l., titolare del rapporto contrattuale con l’istante, non ha più erogato il servizio, 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 28, calcolati dal 10 aprile 2023 all’8 maggio 2023 (data di espletamento della portabilità) per l’interruzione del servizio di connettività, per un importo complessivo pari a euro 84,00. La richiesta dell’istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento sebbene l’utente abbia sottoscritto in data 15 aprile 2022 la richiesta di portabilità della numerazione mobile n. 3391434xxx da Rabona a Wind Tre e la stessa risulta espletata in data 8 maggio 2023 per le motivazioni che seguono. Nel caso di specie, Wind Tre, in qualità di operatore recipient, ha dato atto di aver processato diverse volte la richiesta di portabilità nei confronti di Rabona ma ha ricevuto sempre KO con la medesima motivazione “Scartato dalla Waiting List”, pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata all’operatore Rabona, trattandosi di una causale di scarto prevista dall’articolo 16, comma 2 dell’Accordo Quadro per l’applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile al fine di dare esecuzione alle disposizioni della Delibera 86/21/CIR. Inoltre non sussistono

elementi per stabilire la non congruità della causale di scarto, anche alla luce del fatto che all'epoca della vicenda numerosi utenti hanno chiesto contemporaneamente il passaggio ad altro operatore, determinando la saturazione della capacità di evasione della MNP. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto si tratta SIM prepagata che non genera fatturazione.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 28/08/2023, 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 84,00 (ottantaquattro/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