

**DETERMINA DIRETTORIALE 25/23/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/630990/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.D. -**

**Wind Tre S.p.A. (Very 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.D., del 13/09/2023 acquisita con protocollo n. 0230964 del 13/09/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

a. l’utente, cliente di Rabona S.r.l., dal 12 aprile 2023 ha subito l’interruzione dei servizi; b. il problema è stato segnalato al servizio clienti senza essere risolto; c. in data 18 aprile 2023 ha richiesto la portabilità a Wind Tre che non si è concretizzata; d. in data 5 maggio 2023 è stata depositata l’istanza GU5 e, in data 18 maggio 2023, la linea è stata riattivata con portabilità in Wind Tre. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per l’interruzione dei servizi dal 12 aprile al 18 maggio 2023; ii. 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 18 aprile 2023 l’istante ha sottoscritto una proposta di contratto per la portabilità della SIM prepagata n. 337875xxx nello scenario Wind Tre recipient.. In pari data ha attivata la SIM nativa provvisoria n.

3895519xxx. 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 5 maggio 2023 l'istante ha avviato un procedimento d'urgenza GU5/605574/2023 con il quale ha segnalato l'assenza dei servizi del gestore Rabona, a partire dal 12 aprile 2023 e ha sollecitato la MNP della SIM n. 337875xxx. In data 8 maggio 2023, in seguito alla sottomissione di una nuova richiesta di MNP, Wind Tre ha ricevuto un altro KO con la seguente casuale: "Scartato dalla Waiting List". Wind Tre dava atto di tali ritardi nell'ambito del procedimento d'urgenza e riproponeva le richieste di portabilità per altre due volte ancora, ricevendo sempre il medesimo KO. In data 15 maggio 2023 veniva emesso provvedimento temporaneo esclusivamente nei confronti dell'operatore Rabona S.r.l., che veniva sollecitato a mettere in atto: "cooperando con l'altro operatore coinvolto ogni necessaria attività, per garantire la continuità dei servizi relativi all'utenza 337875xxx completando la portabilità richiesta dall'utente entro il giorno 18/05/2023". In pari data, Wind Tre rappresentava che alcuna azione poteva mettere in atto, stante le difficoltà di gestione delle richieste da parte del donating Rabona. In data 19 maggio 2023, Wind Tre confermava l'avvenuta portabilità della numerazione oggetto di doglianza a far data del 18 maggio 2023. In data 16 giugno 2023, a prescindere dalla fondatezza della doglianza, in ottica di favor utentis, Wind Tre ha riconosciuto, in ottica di caring, ha predisposto l'emissione di un accredito di euro 50,00 in favore del signor M..

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. All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che l'istante, cliente di Rabona S.r.l., in data 12 aprile 2023 ha verificato l'assenza di connessione dati sulla propria utenza n. 337875xxx. Ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche al servizio clienti senza alcun esito. Atteso il perdurare del disservizio, l'istante ha aderito, in data 18 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 5 maggio 2023, nei confronti di entrambi i gestori l'istanza volta all'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/605574/2023), all'esito del quale, in data 18 maggio 2023, è avvenuta la portabilità in Wind Tre del n. 337875xxx. 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 12 aprile 2023 la società Rabona S.r.l., titolare del rapporto contrattuale con l'istante, non ha più erogato il servizio 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 36, calcolati dal 12 aprile 2023 al 18 maggio 2023 (data di espletamento della portabilità) per l'interruzione del servizio di connettività, per un importo complessivo pari a euro 108,00. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto si tratta SIM prepagata che non genera fatturazione.

#### DETERMINA

- Rabona S.r.l., in accoglimento dell'istanza del 13/09/2023, 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 108,00 (centootto/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