

DETERMINA DIRETTORIALE 40/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/640716/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.A. - Rabona S.r.l.,
Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)**

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.A., del 26/10/2023 acquisita con protocollo n. 0275842 del 26/10/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 3293948xxx, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente di Rabona S.r.l., dal 12 aprile 2023 ha subito l’interruzione dei servizi; b. malgrado la segnalazione di guasto al Servizio clienti, la problematica non è stata risolta e per tale motivo, in data 20 aprile 2023, l’istante ha sottoscritto un contratto con Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la portabilità del n. 3293948xxx; c. atteso il perdurare del disservizio e in assenza di portabilità, in data 13 luglio 2023 l’utente ha formulato istanza per l’adozione di un provvedimento d’urgenza a seguito del quale, il 4 settembre 2023, l’utenza è stata riattivata in Vodafone Italia S.p.A. 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 2023 al 4 settembre 2023; ii. lo storno dei canoni addebitati durante il periodo di interruzione dei servizi.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che a sistema è presente, in data 20 aprile 2023, una richiesta di mnp in Vodafone della numerazione 3293948xxx, con attivazione della SIM provvisoria n. 3444575xxx. Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, evidenziato che dal 20 aprile 2023 all'11 maggio 2023 sono state inserite 14 richieste di mnp, tutte scartate dal donating Rabona S.r.l. con causale "waiting list"; la richiesta inserita in data 12 maggio 2023 è stata, invece, validata dall'operatore Rabona il 15 maggio 2023 e, tuttavia, espletata solo il 4 settembre 2023. Nelle more, Vodafone Italia S.p.A. ha provveduto a inserire un'ulteriore richiesta il 20 giugno 2023, andata in scarto interno in quanto sui sistemi Vodafone risultava ancora pendente la richiesta formulata il 12 maggio 2023. A seguito della presentazione dell'istanza GU5 da parte dell'istante, Vodafone Italia S.p.A. ha appurato che, presumibilmente a causa di un disallineamento di notifiche, la richiesta di mnp non risultava espletata sui sistemi. L'operatore ha, dunque, aperto il ticket tecnico n. 0000626840 al fine di verificare lo stato della numerazione e normalizzare la problematica. Una volta appurato il disallineamento, Vodafone Italia S.p.A. ha effettuato la bonifica dei sistemi e, pertanto, in data 4 settembre 2023, il n. 3293948xxx è risultato in stato "espletato" ed è stato possibile riattivarlo in Vodafone. Con riguardo al disservizio lamentato dall'istante, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito che non sono presenti reclami o segnalazioni tempestive in merito alla lamentata interruzione. Alla luce di quanto rappresentato, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione di Vodafone Italia S.p.A. dal presente procedimento. 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. In via preliminare, si deve far presente che l'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha concluso in udienza un accordo transattivo con l'utente e, per l'effetto, nei confronti della società può ritenersi cessata la materia del contendere. Pertanto, le richieste di ristoro dei disservizi lamentati dall'istante potranno essere valutate solo nei confronti della società Rabona S.r.l. 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 dei servizi sulla propria utenza n. 3293948xxx. Atteso il perdurare del disservizio, malgrado la segnalazione effettuata al Servizio clienti, l'istante ha aderito, in data 20 aprile 2023, a un'offerta contrattuale dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la portabilità della menzionata numerazione. Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato – allegando la relativa schermata di sistema - di aver sottomesso 14 richieste di migrazione a Rabona S.r.l., tutte scartate dal donating per "waiting list", a causa del sovrannumero di richieste di portabilità in uscita da tale gestore. Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, rappresentato che la richiesta di portabilità inserita il 12 maggio 2023 è stata validata da Rabona S.r.l. il 15 maggio 2023; tuttavia, l'utenza non è stata riattivata sui sistemi Vodafone. In ragione del ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione, l'utente ha presentato in data 13 luglio 2023, nei confronti di Rabona S.r.l. e di Vodafone Italia S.p.A., l'istanza di conciliazione UG/620464/2023 - propedeutica all'instaurazione del presente procedimento – e, nella medesima data, istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/620472/2023). Nell'ambito del procedimento GU5, all'esito delle verifiche svolte da Vodafone Italia S.p.A. sui propri sistemi, è emerso che, presumibilmente a causa di un disallineamento di notifiche, la richiesta di mnp del 12 maggio 2023 non risultava espletata sui sistemi Vodafone. A seguito della bonifica effettuata dall'operatore, in data 4 settembre 2023 la numerazione 3293948xxx è stata riattivata in Vodafone Italia S.p.A. 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 di Rabona S.r.l., può essere parzialmente accolta atteso che a far data dal 12 aprile 2023 e fino al 16 maggio 2023 (data di espletamento della portabilità sui sistemi di Vodafone Italia S.p.A.) la Società, titolare del rapporto contrattuale con l'istante, non ha più erogato i servizi in questione, né ha fornito adeguata informativa 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 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il numero di giorni pari a 34, calcolati dal 12 aprile 2023 al 16 maggio 2023, per l'interruzione dei servizi sull'utenza n. 3293948xxx, per un importo complessivo pari a euro 204,00 (duecentoquattro/00). Occorre precisare che il dies ad quem (16 maggio 2023) è stato così individuato in quanto Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato nelle memorie in atti di aver sottomesso a Rabona S.r.l., il 12 maggio 2023, una richiesta di portabilità per la numerazione 3293948xxx, validata dall'operatore donating in data 15 maggio 2023 (in atti, la schermata di sistema). Analogamente, Rabona S.r.l., nell'ambito del procedimento GU5/620472/2023, ha comunicato "di aver validato regolarmente

la portabilità del numero che è avvenuta in data 16/05/2023 a seguito della richiesta PO02305120116xxx del 12/05/2023”, sottomessa da Vodafone Italia S.p.A. Con riguardo alle doglianze relative al periodo successivo al 16 maggio 2023, va ribadito che la numerazione 3293948xxx risulta correttamente importata sui sistemi di Vodafone Italia S.p.A. a partire da tale data. Pertanto, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall’istante deve ritenersi superata, in quanto assorbita dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e la società Vodafone Italia S.p.A. Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto ii., intesa quale storno delle fatture emesse durante il periodo di interruzione dei servizi - come precisato dall’istante in udienza - preme evidenziare che la domanda risulta generica e non corredata dalle fatture contestate. A ogni modo, in considerazione dell’acclarata interruzione dei servizi sull’utenza n. 3293948xxx, si ritiene che gli importi fatturati da Rabona S.r.l. a far data dal 12 aprile 2023 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione - attesa l’avvenuta portabilità del numero sui sistemi Vodafone in data 16 maggio 2023 - dovranno essere oggetto di storno. La richiesta deve ritenersi superata nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in ragione dell’accordo transattivo raggiunto con l’operatore.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell’istanza del 26/10/2023, 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 204,00 (duecentoquattro/00) per l’interruzione dei servizi sull’utenza mobile n. 3293948xxx. L’operatore sarà tenuto, altresì, a stornare gli importi fatturati in relazione alla predetta numerazione a far data dal 12 aprile 2023 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

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