

DETERMINA DIRETTORIALE 35/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/636026/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M. L. -

Rabona S.r.l., Wind Tre (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 M.L., del 05/10/2023 acquisita con protocollo n. 0253401 del 05/10/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

l’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 3760759xxx, 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 disservizio al Servizio clienti dell’operatore, la problematica non è stata risolta e, per tale motivo, in data 21 aprile 2023 l’istante ha sottoscritto un contratto con Wind Tre S.p.A., chiedendo la portabilità del n. 3760759xxx; c. “Veniva depositato GU5 in data 9.5.2023 a seguito del quale la linea venne riattivata in data 22.5.2023”. 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 22 maggio 2023; ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità del numero; 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.

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, occorre precisare che la parte istante ha depositato l'istanza GU14/636026/2023 nei confronti di Rabona S.r.l. e Wind Tre S.p.A. La posizione di quest'ultimo operatore è stata, poi, archiviata atteso l'accoglimento dell'eccezione di inammissibilità per carenza di legittimazione attiva sollevata da Wind Tre S.p.A. La medesima eccezione era stata già accolta in sede di conciliazione. 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. 3760759xxx. Atteso il perdurare del disservizio, l'utente ha aderito, in data 21 aprile 2023, a un'offerta contrattuale dell'operatore Wind Tre S.p.A., chiedendo la portabilità della menzionata numerazione. In ragione del ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio, l'utente ha presentato in data 9 maggio 2023, nei confronti di Rabona S.r.l. e di Wind Tre S.p.A., l'istanza di conciliazione UG/606440/2023 - propedeutica all'instaurazione del presente procedimento - e, nella medesima data, istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/606441/2023), all'esito della quale, in data 22 maggio 2023, è avvenuta la portabilità in Wind Tre S.p.A. del n. 3760759xxx. 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 i servizi 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 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il numero di giorni pari a 40, calcolati dal 12 aprile 2023 al 22 maggio 2023 (data di espletamento della portabilità del numero in Wind Tre S.p.A.) per l'interruzione dei servizi voce e dati, per un importo complessivo pari a euro 240,00 (duecentoquaranta/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 21 aprile 2023 la portabilità della numerazione mobile n. 3760759xxx da Rabona S.r.l. a Wind Tre S.p.A. e la stessa risulta espletata in data 22 maggio 2023. Al riguardo, nell'ambito del procedimento GU5/606441/2023, in data 11 maggio 2023 Wind Tre S.p.A. ha rappresentato che: «Le richieste di portabilità in precedenza scartate con la seguente motivazione “Scartato dalla Waiting List”, sono relative alla capacità di evasione che ogni Donating può lavorare quotidianamente. Nel caso di specie le portabilità provenienti da Plintron (e dagli operatori virtuali ad esso collegati, come Rabona) stanno subendo dei ritardi a causa della numerosità di richieste ricevute dal Donating». 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. La richiesta di cui al punto iii., concernente lo storno dei canoni addebitati durante l'interruzione dei servizi, non può essere accolta in ragione della genericità della stessa. L'istante, infatti, contravvenendo all'onere probatorio gravante a suo carico, non ha prodotto i documenti contabili contestati, né ha specificato nel dettaglio gli importi non dovuti. Trattandosi, dunque, di contestazioni generiche, non suffragate da un supporto documentale che consenta di verificare quanto eccepito, la richiesta non può essere accolta. Si dà atto, infine, che l'istanza GU14/636026/2023 è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Puglia, in data 23 ottobre 2023.

DETERMINA

- Rabona S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 05/10/2023, 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 240,00 (duecentoquaranta/00) per l'interruzione dei servizi sull'utenza n. 3760759xxx.

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