

DETERMINA DIRETTORIALE 45/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/651905/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.A. -
Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), 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 P.A., del 20/12/2023 acquisita con protocollo n. 0326490 del 20/12/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

l’istante, attuale titolare dell’utenza telefonica n. 3490620xxx, ha rappresentato quanto segue: a. la sig.ra V. M., cliente di Rabona s.r.l., precedente intestataria della numerazione di cui si controverte, dal 12 aprile 2023 ha subito l’interruzione del servizio dati; b. in ragione del prolungato disservizio, in data 24 aprile 2023, la sig.ra M. “richiese il passaggio verso Vodafone, con subentro a nome dell’istante [A.P.]”; c. Vodafone Italia S.p.A. ha confermato, telefonicamente, la regolarità del subentro, “ma la linea mobile risultava ancora sotto rete Rabona, pertanto, ancora totalmente priva dei servizi”; d. Vodafone Italia S.p.A. “chiese una serie di integrazioni nell’ambito del GU5, tutte puntualmente fornite fino al 25.9.2023, quando Vodafone si disinteressò”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per l’interruzione “del servizio relativo all’utenza 3490620xxx, dal 24/04/2023 fino alla riattivazione sotto rete Vodafone”; ii. eventuale indennizzo per la perdita della numerazione; iii. lo storno dei canoni addebitati da Vodafone Italia S.p.A. per la linea provvisoria.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che a sistema è presente, in data 18 aprile 2023, una richiesta di mnp (non condizionata) a nome di A.P., in Vodafone, della numerazione 3490620xxx, con attivazione della SIM provvisoria n. 3473290xxx. Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, evidenziato che dal 26 aprile 2023 al 2 maggio 2023 sono state inserite quattro richieste di mnp, di cui le prime tre scartate dal donating Rabona S.r.l. con causale "waiting list"; la richiesta inserita in data 28 aprile 2023 è stata, invece, rifiutata dall'operatore Rabona con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". L'istante è stata informata del rifiuto e, contestualmente, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto all'utente di verificare i dati con il gestore donating e di risottomettere una nuova formale richiesta di mnp. L'operatore ha evidenziato, poi, che non sono pervenute nuove richieste da parte dell'utente il quale, in data 24 agosto 2023 (oltre tre mesi dall'ultima richiesta) ha avviato un procedimento GU5. Nell'ambito di tale procedimento, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato quanto sopra esposto e ha invitato l'istante a risottomettere una nuova richiesta presso un negozio Vodafone, una volta accertato con Rabona s.r.l. l'avvenuto subentro; quest'ultimo gestore non ha partecipato al procedimento UG e GU5, sebbene convocato. Vodafone Italia S.p.A. ha sottolineato che alcuna nuova richiesta è pervenuta da parte dell'utente e che, pertanto, nessuna responsabilità potrà essere imputata alla Società per la mancata portabilità del numero mobile, tenuto conto del KO ricevuto dal donating e del fatto che l'istante, come più volte indicato, avrebbe dovuto sottoscrivere una nuova richiesta di mnp. Con riguardo al disservizio lamentato durante la mnp, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito che né nei sistemi Vodafone né in atti sono presenti reclami o segnalazioni tempestivi in merito alla lamentata interruzione. Oltretutto, il numero era nelle consistenze del gestore donating, che avrebbe dovuto garantirne il corretto funzionamento. Infine, Vodafone Italia S.p.A. ha ritenuto priva di fondamento la domanda di indennizzo per la perdita del numero atteso che lo stesso non è transitato in Vodafone che, pertanto, non avrebbe potuto cessarlo. Inoltre, Vodafone ha contestato la richiesta di rimborso dei canoni per l'offerta attiva sulla SIM n. 3473290xxx (numero provvisorio), in quanto regolarmente utilizzata dall'istante. Oltretutto, la richiesta è generica e non è supportata da alcun elemento probatorio. 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 - reale utilizzatrice della SIM intestata a V.M., cliente di Rabona s.r.l. - in data 12 aprile 2023 ha verificato l'assenza del servizio dati sull'utenza n. 3490620xxx. Atteso il perdurare del disservizio, l'istante ha aderito, in data 18 aprile 2023, a un'offerta contrattuale dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la portabilità della menzionata numerazione e il subentro nella titolarità della stessa. Vodafone Italia S.p.A. ha inviato all'utente la nuova SIM, attivando il 24 aprile 2023 il numero provvisorio 3473290xxx. In merito alla portabilità del n. 3490620xxx, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato di aver sottomesso quattro richieste di migrazione a Rabona s.r.l., di cui le prime tre scartate dal donating per "waiting list", a causa del sovrannumero di richieste di portabilità in uscita da tale gestore, mentre l'ultima (sottomessa il 28 aprile 2023) è stata scartata per "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN", come risulta anche dalla schermata di sistema depositata in atti. L'istante, informata da Vodafone Italia S.p.A. circa la necessità di verificare i dati con il precedente gestore alla luce dell'ultimo scarto ricevuto, ha inviato a Rabona s.r.l., il 26 maggio 2023, una richiesta di subentro nella titolarità della SIM con n. 3490620xxx, ricevendo dall'operatore, nella medesima data, conferma dell'avvenuto subentro. Vodafone Italia S.p.A. ha asserito di aver rappresentato all'utente - contestualmente alla richiesta di verifica dei dati personali - l'esigenza di sottomettere una nuova richiesta di mnp all'esito dell'eventuale subentro. Al riguardo, l'operatore ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna nuova richiesta di portabilità in relazione all'utenza dedotta in controversia. In ragione del mancato espletamento della procedura di portabilità del n. 3490620xxx in Vodafone Italia S.p.A., l'utente ha presentato in data 24 agosto 2023, nei confronti di Rabona s.r.l. e Vodafone Italia S.p.A., l'istanza di conciliazione UG/627190/2023 - propedeutica all'instaurazione del presente procedimento - e, nella medesima data, istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/627191/2023). Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato di aver appreso dell'avvenuto subentro dell'istante nella titolarità della SIM solo nell'ambito del procedimento GU5. In data 11 settembre 2023, l'operatore ha

chiesto, dunque, all'utente di "recarsi presso un dealer Vodafone per fare inserire una nuova richiesta di mnp con i dati corretti" (fascicolo GU5). La richiesta è stata reiterata il 21 settembre 2023; nella medesima data l'istante ha depositato la documentazione attestante l'avvenuto subentro. Il successivo 25 settembre l'utente, nel ribadire che "Rabona conferma ulteriormente la intestazione della linea alla odierna istante", ha precisato che è l'operatore Vodafone Italia S.p.A. a dover "risottomettere la portabilità". Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato in memoria e confermato in udienza che, malgrado le indicazioni fornite in ordine alla necessaria presentazione da parte dell'istante di una nuova richiesta di mnp, alcuna domanda in tal senso, relativa al n. 3490620xxx, è pervenuta alla Società. Va rilevato che in atti non è presente documentazione probatoria che attesti una nuova richiesta da parte dell'utente, come sollecitato da Vodafone Italia S.p.A. L'operatore ha evidenziato, altresì, che l'istante è attualmente attivo in Vodafone con il numero 3473290xxx, inizialmente assegnato quale numero provvisorio. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. L'utente ha lamentato l'interruzione del servizio di connessione dati sul n. 3490620xxx a far data dal 12 aprile 2023, nonché l'interruzione dei servizi sulla predetta utenza dal 24 aprile 2023. Orbene, si ritiene che a fronte del prolungato disservizio subito dal cliente - impossibilitato a utilizzare il servizio di connessione dati sull'utenza n. 3490620xxx - possa riconoscersi, in assenza di controdeduzioni da parte di Rabona s.r.l., il relativo indennizzo, atteso che a far data dal 12 aprile 2023 e fino al 24 aprile 2023 (data di attivazione dei servizi, con numero provvisorio, in Vodafone Italia S.p.A.) la Società, titolare del rapporto contrattuale con l'istante, non ha più erogato il servizio 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 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il numero di giorni pari a 12, calcolati dal 12 aprile 2023 al 24 aprile 2023, per l'interruzione del servizio dati sull'utenza n. 3490620xxx, per un importo complessivo pari a euro 36,00 (trentasei/00). Con riguardo alle doglianze relative al periodo successivo al 24 aprile 2023, va rilevato che l'utente non è mai stato disservito in quanto, a partire da tale data, i servizi sono stati attivati in Vodafone Italia S.p.A. con il numero provvisorio 3473290xxx, allo stato ancora regolarmente utilizzato dall'istante. Si ritiene, dunque, che la richiesta di indennizzo possa intendersi riferita al ritardo nella procedura di portabilità della numerazione storica, tenuto conto, peraltro, che non risulta alcun reclamo per malfunzionamento del servizio. Come già rappresentato, parte istante ha richiesto in data 18 aprile 2023 la portabilità della numerazione mobile n. 3490620xxx da Rabona s.r.l. a Vodafone Italia S.p.A. Al riguardo, l'operatore recipient Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memoria che: «Dal 26 aprile al 2 maggio 2023 venivano inserite ben 4 richieste di mnp, di cui le prime tre scartate dal Donating con causale "waiting list". La quarta richiesta, inserita il 28 aprile 2023, veniva rifiutata con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN"». Pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata a Rabona s.r.l., in quanto le prime tre causali di scarto rilasciate dall'operatore ("scarto per waiting list") rientrano 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. Parimenti risulta ammissibile il KO rilasciato da Rabona S.r.l. il 28 aprile 2023 per incongruità dei dati, atteso che il subentro dell'istante nella titolarità della SIM ha avuto luogo solo in data 26 maggio 2023. Con riguardo alla posizione di Vodafone Italia S.p.A., 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 menzionata Società. Con riferimento al punto ii., la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione non può trovare accoglimento nei confronti di Rabona s.r.l., atteso che non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità della perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Rabona s.r.l., stante anche l'assenza di reclami in tal senso rivolti a quest'ultimo operatore. Per quanto concerne Vodafone Italia S.p.A., la domanda deve intendersi superata in ragione dell'accordo transattivo raggiunto con l'operatore. Per le medesime motivazioni può ritenersi superata la richiesta dell'istante di cui al punto iii., relativa allo storno dei canoni addebitati da Vodafone Italia S.p.A. per la linea provvisoria.

DETERMINA

- Rabona s.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 20/12/2023, 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 36,00 (trentasei/00) per l'interruzione del servizio di connettività sull'utenza mobile n. 3490620xxx.

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