

DETERMINA DIRETTORIALE 12/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/630388/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.M. - 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 C.M., del 11/09/2023 acquisita con protocollo n. 0228357 del 11/09/2023;

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. non è stato possibile contattare il servizio clienti, motivo per cui in data 22 aprile 2023 ha richiesto la portabilità a Wind Tre che però non si è concretizzata; c. è stato depositato il formulario GU5, a seguito del quale la linea è stata riattivata in Wind Tre in data 16 maggio 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 al 16 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 22 aprile 2023 l’istante ha sottoscritto una proposta di contratto per la portabilità della SIM prepagata n. 3891510xxx nello scenario Wind Tre recipient/Rabona Mobile donating su SIM di appoggio

(numerazione provvisoria) n. 3202835xxx attivata in pari data. In data 3 maggio 2023 l'istante ha avviato un procedimento d'urgenza GU5/604830/2023 (e contestuale UG/604823/2023) presso il Corecom Basilicata, nei confronti di Wind Tre e Rabona 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. 3891510xxx in Wind Tre. In data 5 maggio 2023 è risalito a sistema un KO alla richiesta di portabilità con la seguente casuale: "Scartato dalla Waiting List." Tale situazione viene evidenziata nella schermata del sistema MOG. La motivazione di scarto indicava che la data di Cut Over non era più disponibile presso il donating e che, pertanto, doveva essere risottomessa una nuova richiesta di portabilità. In data 5 maggio 2023, Wind Tre dava atto della situazione nell'ambito del procedimento GU5: "Allo stato le portabilità provenienti dal gruppo donator di 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 verranno successivamente riprocessate in automatico dal sistema tenendo conto delle capacità di evasione che ogni donating (nel caso di specie Rabona) con una propria capacità massima di evasione, che può adeguare periodicamente, e regolamentata dall'Accordo Quadro MNP interoperatore". Le successive richieste di portabilità, prontamente risottomesse, ricevevano tutte il medesimo scarto nelle seguenti date: 9 -11-12 e 15 maggio 2023 "Scartato dalla Waiting List". Tale scarto sta a significare che le portabilità provenienti dal gruppo donator di Plintron (e dagli operatori virtuali ad esso collegati, come Rabona), stanno subendo dei ritardi a causa della numerosità di richieste ricevute dal donating. La richiesta di MNP veniva espletata con esito positivo in data 16 maggio 2023. Con riguardo ai disservizi segnalati dall'istante a partire dal 12 aprile 2023, Wind Tre si dichiara estranea ai fatti avendo espletato correttamente la procedura di portabilità della SIM n. 3891510xxx che ha avuto esito positivo in data 16 maggio 2023. In ragione dell'art. 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy), Wind Tre ha depositato il dettaglio di traffico generato dalla SIM n. 3891510xxx dal giorno 16 maggio 2023, conservato in conformità alla normativa (allegato dettaglio del traffico), a conferma della regolarità del funzionamento del servizio sin dalla data di espletamento della MNP.

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. 3891510xxx. Atteso il perdurare del disservizio, l'istante ha aderito, in data 22 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 3 maggio 2023, nei confronti di entrambi i gestori l'istanza volta all'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/604830/2023), all'esito del quale, in data 16 maggio 2023, è avvenuta la portabilità in Wind Tre del n. 3891510xxx. 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. 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 34, calcolati dal 12 aprile 2023 al 16 maggio 2023 (data di espletamento della portabilità) per l'interruzione del servizio di connettività, per un importo complessivo pari a euro 102,00. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto si tratta di SIM prepagate che, come tali, non generano fatturazione.

DETERMINA

- Rabona Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 11/09/2023, 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 102,00 (centodue/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