

**DELIBERA N. 84/24/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ  
RABONA S.R.L PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTT. 3, COMMA 4, E 4,  
COMMI 1, 2 E 3, DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA  
N. 179/03/CSP, E DELL'ART. 1, COMMA 30, DELLA LEGGE  
N. 249/1997**

**(CONTESTAZIONE N. 8/23/DTC)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 3 aprile 2024;

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”*, di seguito anche solo *“Codice”*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS; VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante *“Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni”* (di seguito *“Regolamento”*), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante *“Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori”*;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

CONSIDERATO che ai sensi dell’Allegato 1, in calce all’Allegato A al Regolamento, recante *“Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie - Istruzioni per gli operatori”*, il soggetto destinatario della presente ordinanza-ingiunzione può presentare all’Autorità domanda di pagamento rateale entro e non oltre i 30 giorni dalla

data di notifica, pena la decadenza dal beneficio. Le modalità di presentazione dell'istanza sono pubblicate sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it);

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori (Direzione) n. 8/23/DTC, del 20 novembre 2023, notificato in pari data alla società Rabona S.r.l.;

PRESO ATTO che la società Rabona S.r.l. non ha trasmesso alcuna memoria difensiva;

VISTA la nota del 19 dicembre 2023 con cui la società Rabona S.r.l. ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Rabona S.r.l. nel corso dell’audizione tenutasi in data 15 gennaio 2024;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO  
quanto segue:

### **1. I fatti all’origine dei disservizi generati da Rabona**

Nell’ambito delle attività di vigilanza svolte nei mesi di novembre e dicembre 2022, sono stati monitorati dall’Autorità gli sviluppi di un contenzioso, sussistente tra le società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone”) e Rabona S.r.l. (di seguito la “Società” o “Rabona”), che avrebbe potuto comportare l’interruzione dei servizi di rete forniti da Vodafone, in qualità di operatore mobile ospitante (MNO), a Rabona e tramite i quali quest’ultima fornisce, in qualità di operatore virtuale (MVNO), i servizi mobili all’utenza finale.

Al fine di tutelare gli utenti rispetto a un mancata informativa sulla situazione creatasi e a un mancato preavviso circa la possibile successiva sospensione del servizio, con nota prot. n. 355530 del 15 dicembre 2022, l’Autorità ha chiesto a Rabona di fornire immediatamente, ai sensi della delibera n. 179/03/CSP, ai propri clienti, nei modi più appropriati e con congruo anticipo, un’adeguata informativa sulla possibile cessazione del servizio, affinché gli stessi potessero scegliere un altro operatore.

Con nota acquisita con prot. n. 54639 del 27 febbraio 2023, Vodafone ha comunicato all’Autorità lo stato di criticità contrattuale in essere con Rabona, dichiarando di riservarsi, per quanto di propria competenza, di procedere alla sospensione della erogazione dei servizi, secondo il seguente cronoprogramma:

- a) in data 15 marzo 2023 si procederà con la sospensione del servizio SMS *Outgoing* Nazionale, Internazionale e SMS *Outgoing Roaming* Internazionale;
- b) in data 12 aprile 2023 si procederà con la sospensione del servizio Dati Nazionale e Dati *Roaming*;
- c) in data 3 maggio 2023 si procederà con la sospensione dei servizi di Voce *Outgoing* Nazionale, Internazionale e Voce *Roaming* Internazionale, fatta eccezione per le chiamate ai numeri di emergenza;

- d) in data 31 maggio 2023 si procederà con lo spegnimento di tutti i Servizi *Wholesale* di Comunicazione ai clienti Rabona con conseguente cessazione degli stessi, ferma restando, fino a tale data, la possibilità per i clienti Rabona di usufruire dei servizi Voce *Incoming* Nazionale e Internazionale e dei servizi SMS *Incoming* Nazionale, SMS *Incoming* Internazionale e SMS *Incoming Roaming*, di attivazione delle cosiddette numerazioni native, ossia non derivanti da MNP e del servizio di MNP *In e Out*.

Con nota prot. n. 59058 del 1° marzo 2023, l’Autorità, ribadendo l’invito a entrambe le Società ad adottare tutte le misure atte ad assicurare che le vicende in esame non si risolvessero in un pregiudizio per gli utenti, ha rappresentato che, ai sensi dell’art. 4, commi 1, 2 e 3 della *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*, adottata con delibera n. 179/03/CSP, nel caso in cui l’ipotesi di distacco dei servizi si fosse concretizzata, era necessario garantire ai propri clienti, con congruo preavviso, una preventiva informativa, da fornire nei modi più appropriati, sulla possibile cessazione del servizio e sulla possibilità di passare ad altro operatore mediante il previsto codice di migrazione o altro codice di cui l’utente doveva avere la disponibilità.

*(omissis)*

D’altra parte, Vodafone, in quanto fornitore di servizi di accesso *wholesale* alla rete mobile, ha ribadito, altresì, di non avere alcuna relazione con i clienti di Rabona e, pertanto, non potendosi sostituire alla stessa nel fornire adeguata informativa della sospensione e progressiva cessazione dei servizi, affinché i clienti di Rabona potessero scegliere un altro operatore, ha chiesto all’Autorità di voler agire in via d’urgenza, affinché Rabona informasse i propri clienti della sospensione e della progressiva cessazione del servizio e consentisse loro di effettuare il passaggio ad altro operatore.

Con ulteriore nota prot. n. 81652 del 23 marzo 2023, l’Autorità ha rinnovato l’invito a Rabona di fornire evidenza, entro 5 giorni solari dalla ricezione della nota e allegando apposita campionatura, della informativa resa ai propri clienti e con altra nota del 21 aprile 2023, prot. n.109813, ha nuovamente rappresentato a Rabona, tra l’altro, che “*gli obblighi di trasparenza, da parte del fornitore del servizio agli utenti finali, vanno attuati, nel caso di specie, quantomeno assicurando ai clienti una corretta informativa sulla cessazione del servizio, a causa della situazione contrattuale in corso, e fornendo agli stessi le corrette informazioni sulla possibilità, per evitare ulteriori disservizi, di passaggio ad altro operatore, non dovendo in alcun modo la lite in questione determinare pregiudizi ai clienti, i quali devono essere debitamente informati ai sensi della vigente regolamentazione per compiere scelte consapevoli, anche tenuto conto degli obblighi contrattuali nei loro confronti*”, sollecitando una tempestiva informativa in tal senso verso la clientela impattata.

*(omissis)*

## **2. Le segnalazioni dei consumatori e dell’AGCM**

Con nota acquisita con prot. n. 110815 del 24 aprile 2023, l’Associazione Confconsumatori APS, nel chiedere chiarimenti in merito ai disservizi causati agli utenti da Rabona, ha chiesto un intervento dell’Autorità, a tutela degli stessi utenti, sia in relazione all’informazione che all’assistenza sui servizi coinvolti, a cui l’Autorità ha fornito tempestivo riscontro, con nota prot. n. 114374 del 28 aprile 2023, rappresentando

di aver già invitato Rabona e Vodafone ad adottare tutte le misure atte ad assicurare che le loro vicende contrattuali non si risolvessero in un pregiudizio per gli utenti finali, facendo presente, tra l'altro, che, in caso di distacco dei servizi, Rabona avrebbe dovuto garantire, ai propri clienti, un congruo periodo di preventiva informativa, da fornire nei modi più appropriati, sulla possibile cessazione del servizio e circa la possibilità di passare ad altro operatore.

Con nota acquisita con prot. n. 182759 del 10 luglio 2023, una consumatrice ha segnalato che, a seguito di una MNP da Rabona a NTMobile, non sarebbe stato trasferito il credito dall'operatore *donating al recipient*. La consumatrice ha fatto, altresì, presente che l'operatore NTMobile ha sostenuto che Rabona non aveva autorizzato il trasferimento del credito; al contrario l'operatore Rabona ha replicato che il problema in questione sussisteva esclusivamente con l'operatore NTMobile. La consumatrice ha chiesto, pertanto, l'intervento dell'Autorità per sanzionare la condotta scorretta e pregiudizievole di NTMobile, garantendo il corretto rispetto delle vigenti disposizioni in materia di portabilità del numero.

Con nota acquisita con prot. n. 206971 del 2 agosto 2023, l'Associazione europea consumatori indipendenti (nel seguito, AECI) ha segnalato che gli utenti di Rabona non potevano inviare SMS, telefonare né connettersi a *Internet*. Ciò nonostante, Rabona, non solo non aveva offerto spiegazioni esaustive al riguardo, ma continuava a vendere SIM, anche sulle proprie piattaforme web.

A dimostrazione di quanto segnalato, AECI ha riferito, altresì, di aver eseguito il pagamento per l'attivazione di una SIM direttamente dal sito e dallo *store* di Rabona; tuttavia, il sistema ha registrato il pagamento senza procedere alla conseguente attivazione dei servizi.

AECI ha concluso la propria comunicazione riferendo che, in base alle segnalazioni ricevute, Rabona continuava a pubblicizzare servizi di telefonia e a vendere SIM che, tuttavia, non venivano attivate, né risultavano storni e/o rimborsi ai consumatori/utenti che hanno acquistato servizi telefonici Rabona dai siti *Internet*.

A tal proposito, con nota prot. n. 212415 dell'11 agosto 2023, l'Autorità, alla luce di quanto segnalato da AECI, ha chiesto a Rabona - la quale non ha fornito alcun riscontro - di fornire i necessari chiarimenti in relazione a quanto riferito dall'associazione e di inviare, entro i successivi 7 giorni solari dalla ricezione della richiesta, le seguenti informazioni:

1. un aggiornamento, con indicazione puntuale delle date di disattivazione e attivazione, sullo stato di disponibilità dei servizi dati, voce e SMS;
2. gli *screenshot* delle pagine *Internet* e/o i testi degli SMS, fornendo evidenza della data di pubblicazione o invio, inerenti alle recenti informative alla clientela in merito a quanto risulta al punto 1 sulla disponibilità dei servizi.

Con nota acquisita con prot. n. 259838 del 12 ottobre 2023, l'AGCM ha comunicato all'Autorità di aver ricevuto alcune segnalazioni riguardanti disservizi arrecati agli utenti da Rabona e, non ravvisando profili di possibili violazioni delle disposizioni del Codice del consumo in materia di pratiche commerciali scorrette, ne ha deliberato la trasmissione all'Autorità per gli eventuali seguiti di competenza ai sensi del *Codice delle comunicazioni elettroniche*.

Le segnalazioni di cui sopra, riferibili al periodo temporale dal 17 aprile 2023 al 4 agosto 2023, riguardano principalmente i disservizi riscontrati dai clienti di Rabona nell'effettuare la procedura di MNP da Rabona ad altro operatore.

### **3. La verifica sullo stato dei servizi di rete forniti da Vodafone a Rabona**

Con nota del 31 ottobre 2023, prot. N. 280127, l'Autorità, al fine di disporre di una conclusiva verifica, ha chiesto a Vodafone di conoscere se risultano ancora sospesi i seguenti servizi forniti a Rabona:

- 1) servizi di Voce *Outgoing* Nazionale, Internazionale e *Roaming* Internazionale; 2) servizi Voce *Incoming* Nazionale, Internazionale e *Roaming* Internazionale;
- 3) servizi SMS *Outgoing* Nazionale, SMS *Outgoing* Internazionale e SMS *Outgoing Roaming*;
- 4) servizi SMS *Incoming* Nazionale, SMS *Incoming* Internazionale e SMS *Incoming Roaming*; 5) servizio dati.

Con nota acquisita con prot. N. 281202 del 31 ottobre 2023, Vodafone ha confermato di aver provveduto alla sospensione dei servizi *wholesale* di comunicazione elettronica, in linea con quanto originariamente comunicato all'Autorità, (*omissis*)

Da ultimo, in data 3 novembre 2023 sono state svolte verifiche d'ufficio, mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito [www.rabona.it](http://www.rabona.it), dalle quali è emerso che Rabona non ha pubblicato alcuna informativa - come richiesto dall'Autorità anche sulla scorta di quanto dichiarato da Vodafone circa l'avvenuta sospensione dei servizi nei termini di cui sopra - in ordine alla indisponibilità dei servizi, continuando, invece, a commercializzare offerte con la prospettazione di una copertura integrale dei servizi telefonici e di connettività a *Internet* tramite la rete mobile di Vodafone.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 8/23/DTC è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Rabona per la violazione degli artt. art. 3, comma 4, e 4, commi 1, 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, per non aver provveduto a fornire alla propria clientela un servizio regolare, continuo e senza interruzione, né a rendere agli utenti una informativa trasparente, completa ed esaustiva rispetto all'imminente sospensione dei servizi di rete mobile effettuata, da parte di Vodafone quale operatore *wholesale*, a decorrere dal 15 marzo 2023, secondo il cronoprogramma allegato, nonché per aver continuato a commercializzare, sul proprio sito aziendale, e nonostante l'avvenuta cessazione dei servizi da parte di Vodafone, offerte di rete mobile senza informare gli utenti dell'indisponibilità dei servizi prospettati.

Inoltre, è stata contestata la violazione dell'art. 1, comma 30, della legge n. 249/1997, in quanto la Società non ha comunicato i dati e le informazioni richiesti dall'Autorità con la nota dell'11 agosto 2023.

### **4. Le deduzioni della Società**

Rabona non ha trasmesso, nei termini regolamentari, alcuna memoria difensiva ma ha allegato alcuni documenti nel corso dell'audizione svolta.

In sede di audizione, la Società, in via preliminare, ha chiarito di non aver dato avvio ad alcuna attività dopo la ricezione della nota dell’Autorità del 15 dicembre 2022, poiché tale adempimento era stato dall’Autorità espressamente subordinato al verificarsi di una specifica condizione, vale a dire la risoluzione del contratto trilaterale, condizione che, peraltro, si è concretizzata a distanza di diversi mesi, (*omissis*)

Di conseguenza, non può che ritenersi illegittima l’operazione di distacco cui Vodafone ha dato corso, progressivamente, a far data dal 15 marzo 2023. Sul punto, la Società rinvia alla copiosa documentazione già esibita in visione all’Autorità nel corso di un precedente procedimento che non si è concluso con una decisione nel merito, avendo l’Autorità ritenuto la questione dibattuta riservata alla giurisdizione del giudice civile. La Società ha poi ribadito di essersi fedelmente attenuta alle direttive dell’Autorità per come risultanti dal tenore testuale della succitata nota del 15 dicembre 2022 che le imponevano di rendere idonea informativa ai clienti solo se e quando si fosse verificata la condizione risolutiva, aggiungendo che, a bene vedere, se danno vi è stato, non è dipeso da un proprio comportamento omissivo o negligente, (*omissis*).

A questo punto, Rabona ha rimarcato di non aver mai approvato, né tantomeno concordato, il cronoprogramma di spegnimento, che definito, quanto a termini e modalità, in totale autonomia da Vodafone, (*omissis*).

Per quanto concerne le segnalazioni ricevute dagli utenti, Rabona ha declinato ogni responsabilità, (*omissis*).

Tanto premesso, la Società ha ribadito la legittimità del proprio operato e chiesto l’archiviazione del procedimento per insussistenza di qualsivoglia violazione.

## 5. Valutazioni dell’Autorità

In relazione alle argomentazioni sostenute dalla Società, si osserva che le stesse non risultano accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, giova rimarcare che, nella citata nota del 15 dicembre 2022, l’Autorità, contrariamente a quanto sostenuto da Rabona, non ha affatto imposto “*di rendere idonea informativa ai clienti solo se e quando si fosse verificata la condizione risolutiva*”, bensì ha chiaramente invitato *ove si dovesse concretizzare la paventata risoluzione del contratto*:

- *la società Rabona S.r.l., ai sensi dell’articolo 4, commi 1, 2 e 3 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, adottata con delibera n. 179/03/CSP, a **fornire immediatamente ai propri clienti**, nei modi più appropriati e con congruo anticipo, un’adeguata informativa sulla possibile cessazione del servizio, affinché gli stessi possano scegliere altro operatore, nonché dettagliate informazioni sulle modalità con le quali gli stessi possono continuare ad usufruire del servizio telefonico di base o, nel caso in cui non vengano ripristinate le condizioni di erogazione del servizio, passare ad altro operatore;*
- *entrambe le predette Società a porre in essere, congiuntamente, ogni attività necessaria a garantire la continuità dell’erogazione del servizio agli utenti*

*collegati in accesso diretto con l'operatore Rabona SRL, al fine di evitare comportamenti lesivi dei diritti di tali utenti.*

Il tenore della comunicazione non lascia dubbi sul fatto che fosse onere di Rabona, titolare del rapporto contrattuale e di assistenza nei confronti dei propri clienti, doversi adoperare per una preventiva informativa laddove i rapporti con l'operatore ospitante, Vodafone, fossero giunti a un punto per cui la risoluzione del contratto e la disattivazione dei servizi fosse diventata un rischio concreto.

E tale rischio si è ampiamente concretizzato come i successivi atti, di cui l'Autorità ha avuto conoscenza, hanno poi dimostrato.

Come già premesso, infatti, con nota acquisita con prot. n. 54639 del 27 febbraio 2023, Vodafone ha inviato una comunicazione a Rabona, con l'Autorità in copia, avente ad oggetto “*Rabona S.r.l./Vodafone Italia S.p.A. – Diffida e comunicazione Cronoprogramma*”. Nelle conclusioni la nota riporta quanto segue:

*Perdurando così l'inadempimento di Rabona già contestato, Vodafone con la presente, nostro tramite, comunica anche ai sensi dell'articolo 2 dell'Addendum la decadenza dai benefici del piano di rientro e di conseguenza:*

*(i) intima e diffida Rabona all'immediato pagamento di un importo complessivo pari a Euro [omissis] IVA inclusa dettagliato come segue:*

- *[omissis];*

*(ii) informa che procederà alla sospensione dei Servizi Wholesale di Comunicazione, ai sensi degli articoli 9.5 e 9.7 dell'Accordo, nel seguente ordine (“Cronoprogramma”):*

1. *in data 15 marzo 2023 si procederà con la sospensione del servizio SMS Outgoing Nazionale, Internazionale e SMS Outgoing Roaming Internazionale;*
2. *in data 12 aprile 2023 si procederà con la sospensione del servizio Dati Nazionale e Dati Roaming;*
3. *in data 3 maggio 2023 si procederà con la sospensione dei servizi di Voce Outgoing Nazionale, Internazionale e Voce Roaming Internazionale, fatta eccezione per le chiamate ai numeri di emergenza;*
4. *in data 31 maggio 2023 si procederà con lo spegnimento di tutti i Servizi Wholesale di Comunicazione ai clienti Rabona con conseguente cessazione degli stessi, ferma restando, fino a tale data, la possibilità per i clienti Rabona di usufruire dei servizi Voce Incoming Nazionale e Internazionale e dei servizi SMS Incoming Nazionale, SMS Incoming Internazionale e SMS Incoming Roaming, di attivazione delle cosiddette numerazioni native, ossia non derivanti da MNP e del servizio di MNP In e Out.*

*È poi la stessa Vodafone, nella citata comunicazione, a dichiarare che “Ai fini di quanto precede, invitiamo Rabona ai sensi di quanto sancito dall'art. 11, comma 8, del Codice delle comunicazioni elettroniche, laddove non vi abbia già provveduto, ad assumere ogni opportuna iniziativa al fine di comunicare tempestivamente ai propri clienti le date di progressiva sospensione e spegnimento definitivo dei Servizi Wholesale*

*di Comunicazione, nonché la procedura di migrazione ad altro operatore, al fine di mantenere il numero telefonico”.*

Appare evidente che, seppur Rabona non avesse inteso procedere a seguito della nota dell’Autorità del 15 dicembre 2022, il tenore della su citata comunicazione di Vodafone non lasciava dubbi sul concretizzarsi del distacco dei servizi già dal 15 marzo 2023, come poi avvenuto.

Ed è per questa ragione che l’Autorità, che era in copia alla diffida di Vodafone, ha ritenuto di dover ulteriormente sollecitare Rabona. Nella nota inviata il 1° marzo 2023, infatti, si riporta, testualmente, quanto segue:

*“Si fa riferimento alla nota prot. Agcom n. 54639 del 27 febbraio 2023 con la quale le società indicate in oggetto, nel comunicare lo stato di criticità contrattuale per i rapporti contrattuali in essere, le medesime si riservava, per quanto di propria competenza, di procedere alla sospensione della erogazione dei servizi.*

***Ciò premesso, si invitano entrambe le Società in indirizzo ad adottare tutte le misure atte ad assicurare che le predette vicende non si risolvano in un pregiudizio per gli utenti.***

*Al riguardo si fa presente che, ai sensi dell’articolo 4, commi 1, 2 e 3 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, adottata con delibera n. 179/03/CSP, nel caso in cui l’ipotesi di distacco dei servizi dovesse concretizzarsi, è necessario garantire ai propri clienti, un congruo periodo di preventiva informativa, da fornire nei modi più appropriati, sulla possibile cessazione del servizio e sulla possibilità di passare ad altro operatore mediante il previsto codice di migrazione o altro codice di cui l’utente deve essere in possesso.*

*Le informazioni, richieste ai sensi dell’art. 30, comma 10 del d. Lgs. N. 259/2003 (testo post-riforma), dovranno essere inviate, entro 10 giorni solari dalla ricezione della presente, tramite posta certificata all’indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it), nonché anticipate via e-mail all’indirizzo [omissis@agcom.it](mailto:omissis@agcom.it).*

**È evidente l’esortazione dell’Autorità nei confronti di Rabona, unico soggetto avente titolo a farlo in ragione del rapporto contrattuale, a informare i propri clienti nel caso in cui il distacco dei servizi dovesse concretizzarsi. E su questo, visto il tenore della Diffida di Vodafone, non sussistevano dubbi avendo la Società dichiarato di sospendere gradualmente i servizi indipendentemente dall’esito del pagamento delle ingenti somme di denaro richieste a Rabona.**

***(omissis)***

Con ulteriore nota prot. n. 81652 del 23 marzo 2023, avente a “Oggetto: cessazione contratti Vodafone Italia S.p.A. vs Rabona S.r.l. Seguiti”, l’Autorità ha fatto in premessa riferimento alla nota del 1° marzo con cui aveva fatto presente a Rabona che “*ai sensi dell’articolo 4, commi 1, 2 e 3 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, adottata con delibera n. 179/03/CSP, nel caso in cui l’ipotesi di distacco dei servizi dovesse concretizzarsi, è necessario garantire ai propri clienti, un congruo periodo di preventiva informativa, da fornire nei modi più appropriati, sulla possibile cessazione del servizio e sulla possibilità di passare ad altro operatore”.*

Nella nota del 23 marzo 2023 è stato, inoltre, evidenziato che *“Tale richiesta di adeguata informativa sulla possibile cessazione del servizio era stata già inviata alla medesima società con nota del 15 dicembre 2022 (all. 2)”*.

Nella stessa nota *“Si rinnova, pertanto, l’invito a Rabona di fornire alla Scrivente, ai sensi dell’art. 30, comma 10 del d. Lgs. n. 259/2003 (testo posttriforma), evidenza, allegando apposita campionatura, della informativa posta in essere verso i propri utenti, entro 5 giorni solari dalla ricezione della presente, tramite posta certificata all’indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it), nonché anticipate via e-mail all’indirizzo [omissis@agcom.it](mailto:omissis@agcom.it).*

È evidente come l’Autorità, visto il procrastinarsi e acuirsi della situazione di criticità contrattuale e il prossimo distacco dei servizi, ha chiesto conto a Rabona delle informative che avrebbero dovuto essere state già inviate.

D’altra parte, atteso che Vodafone ha avviato la disattivazione degli SMS dal 15 marzo 2023, come da programma, nessun dubbio poteva esserci sul fatto che il distacco si fosse concretizzato. Ma, nonostante ciò, Rabona non ha fornito alcun riscontro all’Autorità in tal senso.

Nel frattempo, il distacco dei servizi è proceduto con la linea dati a partire dal 12 aprile 2023, senza che comunque alcun avviso e informativa ai clienti fosse diffusa da Rabona.

*(omissis)*

Nonostante tutte le ulteriori comunicazioni di cui sopra, nessuna comunicazione ai clienti di Rabona è stata da questa inviata.

D’altra parte, a nulla è valso l’ulteriore invito dell’Autorità a Rabona con nota prot. n. 0109813 del 21 aprile 2023 laddove è stato riportato, nelle conclusioni, che *“per quanto di competenza, appare che l’informativa agli utenti finali, benché richiesta dalla scrivente sin dal 15 dicembre 2022, seguita da ulteriori richieste del 1° marzo 2023 e del 23 marzo 2023, non appare essere stata fornita per tempo né, poi, in modo corretto.*

*In proposito, si ricorda che gli obblighi di trasparenza, da parte del fornitore del servizio agli utenti finali, vanno attuati, nel caso di specie, quantomeno assicurando ai clienti una corretta informativa sulla cessazione del servizio, a causa della situazione contrattuale in corso, e fornendo agli stessi le corrette informazioni sulla possibilità, per evitare ulteriori disservizi, di passaggio ad altro operatore, non dovendo in alcun modo la lite in questione determinare pregiudizi ai clienti, i quali devono essere debitamente informati ai sensi della vigente regolamentazione per compiere scelte consapevoli, anche tenuto conto degli obblighi contrattuali nei loro confronti.*

*Si rinnova, pertanto, la richiesta di una tempestiva e **corretta** informativa ai clienti nei termini di cui sopra”*.

Nel merito di quanto contestato, si evidenzia che l’art. 3 (Principi fondamentali), comma 4, dell’Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP stabilisce che *“[i] servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino*

*interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie”.*

Al riguardo, si ritiene che, rispetto ai suddetti inderogabili principi, Rabona ha fornito un servizio irregolare, discontinuo e con progressive interruzioni rispetto alla possibilità di accedere a *Internet* ed effettuare chiamate telefoniche in uscita; in aggiunta, contrariamente a quanto sopra previsto, gli utenti non sono stati informati sulle interruzioni e sulle cause che le hanno determinate come richiesto più volte dall’Autorità.

In tal senso, appare utile richiamare quanto disposto dall’art. 4, commi 1, 2 e 3, ove si stabilisce che:

1. *Gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.*
  2. *La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.*
  3. Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano, per quanto di interesse in questo procedimento, a:
    - a) *presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l’unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all’utente ai sensi dell’articolo 1264 c.c.;*
    - b) *descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all’utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;*
    - c) *fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;*
    - d) ***informare gli utenti delle decisioni che li riguardano***, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- [omissis]**
- g) *specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero.*

Nella fattispecie in esame, infatti, Rabona era tenuta al rispetto degli obblighi di garanzia della continuità, assenza di interruzioni e della regolarità dei servizi e di trasparenza nei confronti degli utenti finali rispetto alle *decisioni che li riguardano*, non ultimo quelle relative alla possibile interruzione dei servizi per i noti problemi contrattuali

con l'operatore ospitante. Tale informativa, tra l'altro, come sollecitato più volte dall'Autorità con le citate note del 15 dicembre 2022, 1° marzo, 23 marzo e 21 aprile 2023, avrebbe consentito agli utenti finali, resi edotti della situazione creatasi, di vedersi garantita la continuità del servizio mediante le procedure di portabilità del numero.

In aggiunta, la predetta Società ha continuato a commercializzare, sul proprio sito aziendale e nonostante l'avvenuta cessazione dei servizi da parte di Vodafone, offerte di rete mobile senza parimenti informare gli utenti dell'indisponibilità dei servizi prospettati.

Da ultimo, Rabona, in relazione alla richiesta di documenti e informazioni trasmessa dall'Autorità, anche da ultimo in data 11 agosto 2023 al fine di appurare i fatti segnalati dall'Associazione europea consumatori indipendenti, non ha fornito alcun riscontro neanche nel corso dell'istruttoria.

Tanto premesso, non può che confermarsi la violazione degli artt. 3, comma 4, e 4, commi 1, 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, e dell'art. 1, comma 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la sua responsabilità.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro da euro 516,00 a euro 103.291,00 ai sensi dell'articolo 1, comma 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per la mancata trasmissione dei documenti e informazioni richiesti dall'Autorità;

RITENUTA, inoltre, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 10.329,00 a euro 258.228,00 ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per le condotte consistenti (i) nella mancata fornitura di un servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni e (ii) nella omessa informativa agli utenti rispetto alla imminente sospensione dei servizi, nonché per la persistente commercializzazione di offerte di rete mobile senza informare gli utenti dell'indisponibilità dei servizi prospettati;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16, della legge n. 689/1981, e che la parte non ha inteso avvalersi di tale facoltà;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria ai sensi dell'art. 1, comma 30 della l. 249/1997, nella misura di cinque volte il minimo edittale pari a euro 2.580,00 (duemilacinquecentottanta/00) per la condotta consistente nella mancata trasmissione dei documenti e delle informazioni richiesti dall'Autorità; nonché, ai sensi dell'art. 1, comma 31 della medesima l. 249/1997, nella misura del doppio del minimo edittale, pari a euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00), per la condotta consistente nella mancata fornitura di un servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni e nella misura di otto volte il minimo edittale, pari a euro 82.632,00 (ottantaduemilaseicentotrentadue/00), per le condotte consistenti nella omessa informativa agli utenti rispetto alla imminente sospensione dei servizi, nonché per la persistente commercializzazione di offerte di rete mobile senza informare gli utenti dell'indisponibilità dei servizi prospettati, per un totale di euro 105.870,00 (centocinquemila-ottocentosettanta/00);

RITENUTO che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981 e delle *Linee guida* adottate con la delibera n. 265/15/CONS:

#### **A. Gravità della violazione**

Per quanto riguarda la gravità della violazione si rileva che le condotte poste in essere da Rabona:

- risultano oggettivamente negative e contrarie agli interessi degli utenti finali, avendo determinato disservizi a causa della parziale progressiva interruzione nella fornitura dei servizi telefonici e di connettività alla rete dati contrattualizzati. La Società ha, inoltre, impedito agli stessi utenti di apprendere tempestivamente, dapprima della possibile e, poi, della avvenuta cessazione dei servizi sottoscritti e, quindi, non ha consentito loro di poter effettuare scelte informate e consapevoli quali, in particolare, richiedere la portabilità del numero verso altri operatori al fine di assicurare la continuità dei servizi medesimi, atteso che la procedura prevede un tempo massimo di due giorni; a tale proposito l'Autorità valuta più grave la violazione di cui all'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP, atteso che la mancata informativa ai clienti è conseguente a una condotta della Società protrattasi per molti mesi nonostante i reclami dei consumatori, i numerosi solleciti dell'Autorità e il progressivo concreto distacco dei servizi da parte dell'operatore ospitante;
- appaiono essere suscettibili, quanto alla potenzialità lesiva del bene tutelato, di produrre effetti con riferimento alla concorrenzialità del mercato, atteso che gli utenti, se correttamente informati circa l'imminente interruzione dei servizi sottoscritti, avrebbero potuto optare per la portabilità verso altri operatori;
- hanno procurato alla Società vantaggi economici derivanti dalla prosecuzione della commercializzazione delle offerte, nonostante l'indisponibilità dei servizi, e dalla mancata tempestiva portabilità verso altri gestori in assenza dell'informativa in merito alla cessazione dei servizi;
- la durata delle condotte può considerarsi prolungata e tuttora in corso. Quanto alla estensione territoriale, le condotte accertate hanno impattato su offerte commercializzate da Rabona a livello nazionale;

#### **B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione**

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, si è limitata a ribadire la correttezza del proprio operato, non adottando alcuna iniziativa utile a eliminare o attenuare le conseguenze delle violazioni contestate.

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata, vista la presenza nel mercato dei servizi su rete mobile da molti anni con diversi operatori ospitanti e la apprezzabile quota di clientela acquisita, di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dagli artt. 3, comma 4, e 4, commi 1, 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, e dell'art. 1, comma 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2022, pari a 18 mln di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

RITENUTO, altresì, necessario che Rabona pubblichi sul proprio sito aziendale una comunicazione circa la sospensione dei servizi in questione

RITENUTO, inoltre, necessario, al fine di tutelare l'utenza finale a fronte dell'avvenuta sospensione dei servizi in assenza di adeguata informativa, che Rabona cessi immediatamente la commercializzazione al dettaglio di SIM e servizi mobili correlati, quali telefonia, messaggistica SMS, trasmissione dati e accesso a Internet, in assenza della corrispondente disponibilità dei medesimi servizi a livello *wholesale* da parte dell'operatore di rete mobile ospitante;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

## **ACCERTA**

che la società Rabona S.r.l. – C.F. 12946801003 - con sede legale in Via Zoe Fontana, 220 – 00131, Roma, non ha provveduto a fornire alla propria clientela un servizio regolare, continuo e senza interruzione, né a rendere agli utenti una informativa trasparente, completa ed esaustiva rispetto all'imminente sospensione dei servizi di rete mobile effettuata, da parte di Vodafone quale operatore *wholesale*, a decorrere dal 15 marzo 2023 secondo un graduale cronoprogramma e, quindi, non ha consentito loro di poter effettuare scelte informate e consapevoli quali, in particolare, richiedere la portabilità del numero verso altri operatori al fine di assicurare la continuità dei servizi medesimi. In aggiunta, la predetta Società ha continuato a commercializzare, sul proprio sito aziendale e nonostante l'avvenuta cessazione dei servizi da parte dell'operatore *wholesale*, offerte di rete mobile senza informare gli utenti dell'indisponibilità dei servizi prospettati, in violazione degli artt. 3, comma 4, e 4, commi 1, 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, condotte sanzionabili ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Sotto diverso profilo, con riferimento alla nota trasmessa dagli Uffici in data 11 agosto 2023, Rabona non ha fornito i documenti e le informazioni ivi richieste, impedendo all'Autorità di svolgere le proprie attività di vigilanza rispetto a quanto segnalato dagli utenti, in violazione dell'art. 1, comma 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249, condotta sanzionabile ai sensi della medesima disposizione.

### ORDINA

alla predetta società di:

- i) pubblicare sul proprio sito aziendale, entro il termine di 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, un'adeguata informativa nei confronti degli utenti in merito all'avvenuta sospensione dei servizi di rete mobile,
- ii) cessare immediatamente la commercializzazione di SIM, e correlati servizi su rete radiomobile, in assenza di una corrispondente fornitura e disponibilità dei medesimi servizi a livello *wholesale*,
- iii) comunicare, entro 7 giorni dalla notifica del presente provvedimento, all'Autorità l'avvenuto adempimento di quanto sopra.

### ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 105.870,00 (centocinquemilaottocentasettanta/00) ai sensi dell'art. 1, commi 30 e 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

### INGIUNGE

alla società Rabona S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 105.870,00 (centocinquemilaottocentasettanta/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 1, commi 30 e 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. 84/24/CONS" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al

capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 84/24/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 3 aprile 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba

