

**DELIBERA N. 217/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CREDARO / ILIAD ITALIA S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/141122/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132),

come modificato, da ultimo, dall'articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale *“Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”*;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19”*) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l’articolo 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza del sig. Credaro del 26 giugno 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il sig. Credaro, intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3479817xxx, contesta l’omessa portabilità numerica da TIM a Iliad Italia.

In particolare, l’istante, cliente TIM, ha rappresentato che in data 21 giugno 2018 acquistava presso un centro commerciale sito in La Spezia una nuova SIM Iliad e richiedeva su *totem* Iliad il servizio di portabilità del predetto numero mobile (MNP)

dall'operatore TIM. Nonostante l'assistenza di un'operatrice *in loco*, la procedura non andava buon fine. Di seguito, l'istante inseriva in via informatica tramite il sito Iliad altre tre richieste di portabilità, che venivano scartate per mancato riconoscimento (incongruenza) dell'ICCID stampato sulla SIM in suo possesso di 19 cifre rispetto alle 20 risultanti dagli archivi di TIM. Nonostante numerosi reclami telefonici e scritti a partire dal primo del 16 luglio 2018, la società TIM S.p.A. forniva un riscontro solo in data 21 gennaio 2019, imputando la responsabilità per omessa portabilità della risorsa numerica alla società ILIAD Italia.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'immediata portabilità sulla SIM ILIAD 8939500000042500146 del numero 3479817xxx;
- ii. il risarcimento previsto dalla delibera dall'articolo 7 del *Regolamento indennizzi* ovvero un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo.

## **2. La posizione degli operatori**

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue «*dalle verifiche effettuate sui sistemi di portabilità è emerso che sono state inserite due richieste di portabilità MNP: la prima richiesta MNP è del 25 giugno 2018 che è stata rifiutata con causale "incongruenza ICCID E MSISDN"; la seconda richiesta MNP del 2 luglio 2018 è stata nuovamente rifiutata con la medesima causale di quella precedente: "incongruenza ICCID E MSISDN. È assente l'ICCID necessario per la validazione". Si allega schermata (all.1) da cui si evince che il rifiuto è corretto ed è stato causato da ILIAD che non ha inserito l'ICCID. Per quanto riguarda i reclami presentati dal Cliente: in data 28 luglio 2018 l'istante invia fax lamentando il mancato passaggio della sua utenza verso ILIAD; tale reclamo è stato gestito con nostro riscontro scritto del 21 gennaio 2019 (all.2) confermando che la portabilità è stata rifiutata per mancato inserimento del codice ICCID. Concludiamo confermando che l'istante deve rivolgersi ad ILIAD dato che tutte le richieste di portabilità (originaria + rilanci), sono state inserite senza il dato obbligatorio necessario all'espletamento, ovvero il codice ICCID, previsto da Delibera AGCOM 147/11/CIR. TIM, per quanto sopra, rigetta ogni addebito».*

La società Iliad Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione; tuttavia si è limitata a comunicare con nota inviata in data 30 gennaio 2020, in concomitanza con l'udienza di discussione della controversia, quanto segue «*la richiesta di estensione del contraddittorio nel presente procedimento di definizione nei confronti di Iliad è inammissibile/improcedibile. Invero la pregiudiziale procedura di conciliazione non si è svolta nei confronti di Iliad Italia e pertanto ogni*

*pretesa nei confronti di Iliad dovrebbe essere oggetto di una separata istanza di conciliazione”.*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va evidenziato che nel corso della presente istruttoria, al fine di individuare eventuali profili comuni di responsabilità del disservizio, con nota del 18 settembre 2019 l'Ufficio competente ha formulato, ai sensi dell'articolo 19, comma 1, del *Regolamento*, richiesta di integrazione del contraddittorio nei confronti della società Iliad Italia S.p.A., finalizzata ad acquisire documentazione probatoria e ulteriori elementi di valutazione utili per l'adozione del presente provvedimento. Detto operatore, a seguito dell'estensione procedurale su impulso di TIM S.p.A., ha eccepito l'improcedibilità in ragione del mancato esperimento del preventivo tentativo di conciliazione; al riguardo, va rilevato che tale eccezione di rito si intende superata alla luce di quanto disposto dal comma 2 del sopra citato articolo, secondo il quale *“nel corso dell'udienza di discussione il Responsabile del procedimento svolge preliminarmente un tentativo di conciliazione nei confronti delle parti intervenute, ai sensi dell'articolo 16, comma 6”*.

Nel merito, si deve premettere che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di immediata portabilità sulla SIM Iliad 8939500000042500146 del numero 3479817xxx deve ritenersi superata, atteso che la portabilità della predetta risorsa numerica è stata espletata con esito positivo in data 23 settembre 2019 a seguito di un ordinativo processato in data 19 settembre 2019; elemento fattuale confermato dalle parti in causa, giusta allegazione agli atti.

Nel merito del ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità, si deve rilevare dalla documentazione allegata al fascicolo, in particolare dalla copia delle schermate di sistema acquisite a seguito della richiesta di integrazione istruttoria del 14 aprile 2020, attestanti i tre processi di portabilità sugli ordinativi processati nelle date rispettivamente del 22 giugno 2018, del 29 giugno 2018 e del 4 luglio 2018, che gli stessi sono stati scartati dalla società TIM S.p.A., quale operatore *donating*, con le seguenti causali *“assenza del dato ICCID o CF/P.IVA necessario per la validazione”* e *“incongruenza ICCID e MSISDN”*.

Alla luce di quanto sopra premesso e menzionato, è emerso che la responsabilità in ordine alla ritardata portabilità della risorsa numerica n. 3479817xxx è imputabile ad entrambe le società alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, la società TIM, quale operatore *donating*, verificata prima l'assenza poi l'incompletezza del numero seriale della SIM (ICCID) avrebbe dovuto motivare diversamente il KO della portabilità numerica; difatti, le causali di scarto *“assenza del dato ICCID o CF/P.IVA necessario per la validazione”* e *“incongruenza ICCID e MSISDN”* di cui alla lettera c) ed e), comma 10, articolo 5, dell'allegato A) alla delibera

n. 147/11/CIR notificate all'operatore *recipient* risultano inconferenti con la "non corrispondenza" tra la sequenza numerica della SIM e quella tracciata nei sistemi interni. Al riguardo, detta società, rilevata l'asimmetria dei dati, avrebbe potuto eventualmente scartare la portabilità, notificando la causale di scarto indicata nella lettera a) del medesimo articolo, adducendo appunto "la richiesta ricevuta mancante di alcuni dei dati di cui al precedente comma 6"; e quindi fornendo evidenza dettagliata della criticità emersa in sede di verifica, ovvero della non conformità tecnica/procedurale della richiesta.

Difatti, va menzionato l'articolo 10, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 147/11/CIR che prevede espressamente tra gli obblighi dell'operatore *donating* che "a seguito di validazione negativa, l'operatore *donating* comunica all'operatore *recipient*, in accordo con l'art. 5, le causali relative alla mancata attivazione delle richieste della prestazione di MNP, compreso il riscontro di eventuali cause di non conformità tecniche o procedurali nelle richieste pervenute". Nel caso di specie, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare la società Iliad Italia S.p.A. in ordine alle criticità riscontrate, nell'assolvimento di un obbligo e non semplicemente di un onere informativo, in conformità a quanto disposto dal quadro normativo vigente. Peraltro, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto documentare di avere interessato l'operatore *recipient* e fornito adeguata informativa all'istante; di converso, solo con nota del 21 giugno 2019 la società TIM S.p.A. ha riscontrato le segnalazioni inviate dallo stesso a far data dal 16 luglio 2018, con ritardo di palese evidenza.

Parimenti, sussiste la responsabilità della società Iliad Italia S.p.A., quale operatore *recipient*, atteso che a seguito delle predette notifiche di scarto, avrebbe dovuto informare l'istante in ordine ai motivi ostativi incidenti sulla procedura di trasferimento della risorsa numerica e nel contempo interagire con il settore di competenza della TIM; laddove nella presente procedura detta società si è limitata a sollevare l'eccezione di rito in ordine al mancato esperimento della preventiva conciliazione, ma non ha fornito evidenza documentale dell'attività di gestione del cliente. Va sul punto evidenziato che trattandosi di contratto pre-pagato, la società Iliad Italia S.p.A., in qualità di operatore *recipient*, avrebbe potuto procedere con una validazione parziale ai sensi dell'articolo 6, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 147/11/CIR, consentendo l'operatività della stessa "di omettere i dati relativi al numero seriale della carta SIM del *donating*" e quindi superando la problematica della asimmetria numerica della SIM.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente all'indennizzo per la ritardata portabilità della risorsa numerica n. 3479817xxx, può ritenersi accoglibile nei confronti di entrambi gli operatori, come sopra motivato, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 22 giugno 2018 (data di prima richiesta di portabilità numerica) al 23 settembre 2019 (data di avvenuta portabilità), per il numero complessivo di 458 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 *pro die* previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il quale "in caso

*di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6", in considerazione del fatto che comunque l'utenza telefonica, attiva e disponibile in TIM S.p.A., non è stata comunque disservita. L'indennizzo così determinato può essere ripartito in egual misura tra i due operatori responsabili del disservizio.*

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Credaro, nei confronti delle società Iliad Italia S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 343,50 (trecentoquarantatre/50) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 3479817xxx pari alla metà di euro 687,00 quale importo computato ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 343,50 (trecentoquarantatre/50) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della numerazione n. 3479817xxx pari alla metà di euro 687,00 quale importo computato ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

4. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità

Roma, 5 maggio 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE f.f  
Nicola Sansalone