

DELIBERA N. 118/21/CIR

**Definizione della controversia
Refin/Iliad S.p.a./Vodafone Italia S.p.a./Wind Tre S.p.a.
(GU14/418878/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 novembre 2021;

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. 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente REFIN del 27/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile *business* n. 3808888xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utenza telefonica intestata a REFIN relativa alla linea Vodafone n. 3808888xxx, nel corso del mese di novembre 2020, è stata oggetto di passaggio prima a WIND Tre, poi a Iliad, su richiesta di terzi ignoti;

b. ciò ha comportato l'inutilizzabilità totale del numero da parte del titolare che ha, sin da subito, disconosciuto formalmente tali attività di migrazione, provvedendo a inoltrare un reclamo ai gestori WIND Tre e Vodafone in data 18 dicembre 2020;

c. onde tutelare i propri interessi, la società istante ha presentato denuncia presso le Autorità, modello D, querela contro ignoti, reclamo all'Autorità garante della *privacy*;

d. a seguito, infine, della presentazione dell'istanza GU5 l'utente è riuscito a ottenere il provvedimento d'urgenza cui è conseguito il ripristino della numerazione sulla SIM originaria in data 17 febbraio 2021.

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

- i. il rimborso delle fatture pagate nonostante l'assenza del servizio;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- v. il risarcimento danni;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il numero 3808888xxx (attivo in Vodafone su SIM mobile *business* ricaricabile con piano "Zero RAM Micro New") veniva esportato verso WIND Tre in data 26 agosto 2020 a seguito di richiesta inserita dal *recipient* WIND Tre con i dati corretti (ICCD, P.IVA e MSISDN conformi). Vodafone, in base alla normativa di settore (delibera n. 147/11/CIR), non avrebbe potuto opporre alcun rifiuto alla MNP. Nel caso di SIM in abbonamento, difatti, il *donating* può opporre rifiuto solo in caso di mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Partita IVA. Tra l'altro, sempre secondo la delibera n. 147/11/CIR, articolo 5, comma 8, "*l'operatore recipient, quale responsabile del rapporto col cliente, conserva i dati dell'ordine trasmesso e la copia del contratto con il cliente per la fornitura della prestazione di MNP e l'eventuale relativa documentazione allegata*".

L'istante ha inviato reclamo solo nel dicembre 2020, che veniva regolarmente gestito con risposta in data 7 gennaio 2021.

L'istante ha presentato, poi, GU5 a seguito del quale in data 2 febbraio 2021 WIND Tre ha inviato il modulo di MNP e ha informato che la numerazione era stata esportata da WIND Tre verso Iliad in data 28 agosto 2020.

In data 10 febbraio 2021 Vodafone ha ricevuto i dati per il *porting back* e l'istante, il 12 febbraio 2021, ha sottoscritto proposta di contratto per l'attivazione di nuova SIM con i dati necessari alla MNP in Vodafone. Vodafone ha provveduto lo stesso giorno a inserire la richiesta di MNP che è stata espletata il 16 febbraio 2021. Ciò posto, nessuna responsabilità può essere imputata a Vodafone in relazione a quanto lamentato dall'istante e sarà il gestore *recipient* a dover esibire la documentazione contrattuale attestante la regolarità della richiesta di MNP avanzata. Priva di pregio appare, quindi, la contestazione relativa all'interruzione del servizio, attesa anche la mancanza di qualsivoglia reclamo tempestivo in tal senso.

WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 22 agosto 2020 ha ricevuto una richiesta di portabilità e, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, ha perfezionato tale richiesta in data 22 agosto 2020.

La numerazione 3808888xxx veniva attivata, dopo aver espletato la MNP sui sistemi WIND Tre su anagrafica di un soggetto terzo. Quanto alla portabilità dell'utenza avvenuta in data 22 agosto 2020 WIND Tre ha precisato di aver dato correttamente avvio alla procedura di portabilità della numerazione, sulla base della modulistica e della richiesta alla stessa pervenuta e in pieno rispetto della normativa vigente in materia di procedura di migrazione delle utenze. WIND Tre ha rappresentato come nei moduli ricevuti fosse presente anche la copia del documento di identità e il codice fiscale del soggetto terzo richiedente, quindi ritiene di aver correttamente dato avvio alla richiesta di portabilità dell'utenza n. 3808888xxx, sulla base del modulo di *Mobile Number Portability* (MNP) e della delibera n. 147/11/CIR in quanto la portabilità è stata legittimamente avviata, sotto un profilo formale e regolamentare, sulla base di una richiesta da parte di un cliente WIND Tre. Invero il gestore ha l'obbligo di verificare che il cliente compili il modulo di MNP, indichi il numero telefonico che egli dichiara essere proprio (e Wind Tre non ha né modo né dovere di appurarlo), riporti il numero seriale (c.d. ICCD) della SIM e gli analoghi dati presenti in "WIND Tre" e corredi il tutto con la propria sottoscrizione e il documento di identità. Fatto ciò, WIND Tre non solo non ha altro obbligo di verifica, ma soprattutto non può omettere di sottomettere la richiesta ricevuta, in qualità di *recipient*.

WIND Tre ha dichiarato, inoltre, di aver ricevuto la richiesta volta all'adozione di un provvedimento temporaneo in data 12 gennaio 2021, solamente cinque mesi dopo la "perdita del numero" e di aver dato atto, in data 18 gennaio 2021, che in data 28 agosto 2020 la linea telefonica n. 3808888xxx risulta cessata sui propri sistemi per passaggio ad altro OLO.

Circa la richiesta di rimborso di fatture pagate nonostante l'assenza di servizio, l'operatore ha fatto presente che nessuna fattura veniva emessa né WIND Tre potrà essere responsabile di quanto fatturato da terze parti.

Rispetto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, WIND Tre ha dichiarato di non aver mai ricevuto da parte istante reclami in merito all'oggetto della presente controversia. Non avendo l'istante presentato alcun reclamo scritto inerente all'eventuale ritardo nella migrazione, né a ritardi nella gestione del lamentato disservizio, né alla fatturazione emessa, trova applicazione quanto previsto dall'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*.

La società Iliad, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 26 agosto 2020 è stato compilato un modulo per la portabilità dell'utenza mobile n. 3808888xxx. Avendo il richiedente indicato tutti i dati necessari ai fini dell'espletamento della procedura di portabilità (in particolare: nome e cognome, codice fiscale, numerazione per cui si richiedeva la MNP nonché il numero seriale della carta SIM del *donating*), Iliad ha correttamente trasmesso l'ordine di lavorazione a WIND Tre, operatore *donating*, che ha espletato la MNP. Dopodiché, circa quattro mesi dopo, l'utente ha presentato istanza GU5 n. 376xxx/2021. In occasione della gestione di tale procedimento, Iliad ha appreso non solo che la portabilità era avvenuta senza il consenso del titolare del numero, ma che addirittura l'istante non era neppure contrattualizzata con WIND Tre, bensì con Vodafone.

In data 12 gennaio 2021, nel corso del procedimento d'urgenza, Iliad, dopo aver dato atto della regolarità formale del passaggio, si è diligentemente adoperata per l'attuazione della *porting back*, comunicando in data 28 gennaio 2021 i relativi dati.

La numerazione è attualmente attiva in Vodafone (operatore di provenienza prima del passaggio a WIND Tre e successivamente a Iliad) dal 17 febbraio 2021, così come confermato dall'utente.

Iliad ha precisato di aver agito in ottemperanza alla normativa di settore e, comunque, secondo buona fede. Difatti, la richiesta ricevuta contiene tutti i requisiti previsti dal noto articolo 6 dell'Accordo Quadro (nonché dall'articolo 5, comma 4, del Regolamento), compresa anche la dichiarazione del richiedente di essere il legittimo titolare della SIM per cui veniva richiesta la portabilità. In presenza di richiesta idonea, Iliad ha correttamente trasmesso l'ordine di lavorazione all'operatore *donating* e, si badi, non avrebbe potuto fare diversamente. Difatti, non poteva Iliad non attivare la portabilità richiesta da un soggetto qualificatosi come il titolare/possessore della SIM in questione. Ciò anche in ossequio al principio di cui all'articolo 1153 c.c., in base al quale, essendo la SIM un bene mobile che al pari degli altri può circolare liberamente, chi in buona fede entri in possesso di una SIM ricaricabile ne è considerato il titolare/possessore. A ciò si aggiunga che il controllo sull'identità dell'utente, richiesto al *recipient* dall'articolo 15 dell'Accordo Quadro, consiste in una semplice verifica della corrispondenza tra il documento di riconoscimento prodotto dal richiedente e il nominativo da questi fornito e comporta, quindi, una diligenza media. Viceversa, se si pretendesse dall'operatore *recipient* un controllo più pervasivo sull'identità del soggetto richiedente, ciò sarebbe in contrasto con la stretta tempistica entro cui deve essere espletata la procedura di portabilità.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Nel merito, alla luce della copia delle schermate allegate al fascicolo documentale, risulta che la società WIND Tre ha processato in data 24 agosto 2020 una richiesta di *Mobile Number Portability* della numerazione n. 3808888xxx, con codice seriale della SIM ICCID 8939104450053893xxx, prima contrattualizzata con l'operatore Vodafone Italia; detta portabilità, richiesta da un soggetto diverso dal reale intestatario della predetta numerazione, è stata espletata con esito positivo in data 26 agosto 2020 con conseguente disattivazione della risorsa numerica in pari data sui sistemi Vodafone Italia. Difatti, la società Vodafone Italia S.p.A., in qualità di operatore *donating*, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore *recipient*, ha attivato la prestazione al cliente nei tempi stabiliti, con il rilascio del numero, in conformità a quanto previsto dall'articolo 5, comma 9, dell'allegato 1, alla delibera n. 147/11/CIR; nello specifico, detto operatore, verificata la corrispondenza tra numero MSISDN e partita IVA, trattandosi di un contratto di abbonamento, ha processato regolarmente il *cut over*.

All'esito dell'istruttoria è emerso che la richiesta di portabilità numerica è stata inoltrata a Wind Tre da un soggetto (persona fisica) diverso dall'istante (REFIN) e che WIND Tre, in qualità di *recipient*, quale responsabile del rapporto col cliente, ha acquisito tale richiesta di portabilità del numero completa dei dati di cui all'articolo 5, comma 4, con relativa documentazione allegata, come previsto dall'articolo 11, comma 4, dell'allegato 1, alla delibera n. 147/11/CIR. Ai sensi di quanto prima richiamato, la richiesta di attivazione della prestazione di MNP, nel rispetto della disciplina vigente in materia di trattamento dei dati personali, è sottoscritta dal cliente e contiene: a. i dati identificativi del cliente (*per le persone fisiche, nome e cognome; per le persone giuridiche, enti e associazioni, denominazione e ragione sociale*); b. *codice fiscale o partita IVA del cliente*; c. *la/le numerazione/i MSISDN per cui si richiede di attivare la prestazione di MNP*; d. *numero/i seriale/i della/e carta/e SIM del donating, qualora non si intenda effettuare una verifica della SIM tramite SMS da parte del recipient ai sensi del successivo art.6*).

Orbene, dalla modulistica contrattuale allegata in copia al fascicolo documentale si evince che il modulo di MNP sottoscritto dal cliente non è corredato dalla indicazione della partita IVA mentre, dalle schermate di sistema prodotte da WIND Tre, il campo partita IVA risulta valorizzato e coincide proprio con la partita IVA della REFIN, motivo per cui Vodafone, in qualità di operatore *donating*, non avrebbe potuto rifiutare la portabilità della numerazione ai sensi dell'articolo 5, comma 10, lett. d) della delibera n. 147/11/CIR. Si ritiene, tuttavia, che WIND Tre non abbia osservato le disposizioni di cui all'articolo 5, comma 4, lett. b) della delibera prima citata, in quanto ha inserito nella richiesta inviata a Vodafone un dato, la partita IVA, che non risultava presente nel modulo di MNP sottoscritto dal cliente. Si ritiene, pertanto, che WIND Tre abbia avviato una

portabilità da Vodafone a sé stesso senza che la stessa fosse stata richiesta dal titolare della numerazione.

Successivamente, poi, la numerazione è stata trasferita da WIND Tre a Iliad che ha agito in ottemperanza alla normativa di settore. In questo caso, infatti, la richiesta ricevuta contiene tutti i dati previsti dall'articolo 6 dell'Accordo Quadro, compresa anche la dichiarazione del richiedente di essere il legittimo titolare della SIM per cui veniva richiesta la portabilità. In presenza di richiesta idonea, Iliad ha correttamente trasmesso l'ordine di lavorazione all'operatore *donating* e non poteva Iliad non attivare la portabilità richiesta da un soggetto qualificatosi come il titolare/possessore della SIM in questione. A tale riguardo si richiama che gli obblighi di verifica sull'effettiva identità dell'intestatario della SIM che sono posti a carico dell'OLO *recipient*, ai sensi dell'articolo 5 dell'Accordo Quadro del 2013, consistono nel verificare *“l'identità del richiedente la prestazione di MNP, nel rispetto della normativa in vigore, attraverso la verifica della corrispondenza tra i dati anagrafici raccolti nella richiesta di attivazione della prestazione di MNP, di cui al precedente articolo 6, con quelli riportati nella riproduzione del documento di identità o di un documento di riconoscimento equipollente”*. Iliad ha, per l'effetto, verificato tale corrispondenza e, in particolare, ha verificato che fossero presenti tutti i dati necessari ai fini dell'espletamento della procedura di portabilità, in particolare: nome e cognome, codice fiscale, numerazione per cui si richiedeva la MNP nonché il numero seriale della carta SIM del *donating*. Rileva, in tale secondo passaggio, che il *donating* WIND Tre non ha opposto un KO per mancata corrispondenza tra Codice fiscale e MSISDN.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. merita accoglimento con riferimento alle eventuali fatture emesse da Vodafone Italia a carico della REFIN a seguito del trasferimento, non voluto dell'utenza telefonica ad altro soggetto per il periodo dal 26 agosto 2020 (data del trasferimento non richiesto) al 17 febbraio 2021 (data del rientro in Vodafone Italia).

Non merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non controvertendosi di perdita della titolarità della numerazione, che è rientrata nella disponibilità della società istante in data 17 febbraio 2021, a seguito di procedimento d'urgenza.

Merita accoglimento nei confronti di WIND Tre la richiesta dell'istante di cui al punto iii., avendo violato quanto previsto dall'articolo 5, comma 4, lett. b) della delibera n. 147/11/CIR. Tanto premesso, si ritiene che l'operatore WIND Tre debba essere tenuto alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per il periodo dal 18 dicembre 2020 (data in cui la parte istante ha inviato il primo reclamo) fino al 17 febbraio 2021, data in cui il cliente è rientrato in possesso della sua numerazione per il numero di giorni pari a 61.

Di contro, alcuna responsabilità potrà essere imputata all'operatore Iliad per le motivazioni sopra esposte.

D'altronde, va considerato che l'unico reclamo inviato a Iliad risale al 7 gennaio 2021, e dunque prima di tale data l'operatore Iliad non era né poteva essere a conoscenza della contestazione circa la portabilità avvenuta senza il consenso del titolare. In seguito, in data 12 gennaio 2021, l'istante ha depositato un'istanza volta all'adozione del provvedimento d'urgenza e, in data 18 gennaio 2021, Iliad ha comunicato i dati del *porting back* per consentire il recupero della numerazione che è rientrata nella titolarità della società istante in data 17 febbraio 2021. Alcuna responsabilità può essere imputata a Iliad che si è attivato prontamente per risolvere il disservizio.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto i due reclami del 18 dicembre 2020 e del 12 gennaio 2021 sono stati riscontrati per *facta concludentia* mediante il ripristino della titolarità della numerazione in capo alla società REFIN in data 17 febbraio 2021.

La richiesta di cui al punto v. esula dalle competenze di questa Autorità ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento*.

Non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vi., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente REFIN. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A., è tenuta allo storno/rimborso delle eventuali fatture emesse a carico della REFIN per il periodo dal 26 agosto 2020 al 16 febbraio 2021.
3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 732,00 (settecentotrentadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica mobile *business*.
4. Le società Vodafone Italia S.p.A. e WIND Tre S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Roma, 18 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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