

DELIBERA N. 117/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
I./VODAFONE ITALIA S.P.A./WIND TRE S.P.A./LIAD S.P.A.
(GU14/415468/2021)**

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 I. del 16/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3485827xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di febbraio 2021 ha richiesto la portabilità da Vodafone a WIND Tre della propria numerazione mobile e da tale momento il numero di telefono 3485827xxx è risultato inesistente;

b. ha contattato più volte WIND Tre, ma è stato comunicato che il numero non risulta nei loro database ed è inesistente, mentre Vodafone ha comunicato che la portabilità è stata effettuata e non hanno più accesso al numero con la conseguenza di non poter né chiamare né ricevere chiamate.

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

- i. la riattivazione della linea telefonica;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che per il numero 3485827xxx (che era attivo su SIM ricaricabile in Vodafone) risultano due richieste di MNP *out* inserite da Iliad, rispettivamente il 18 e 19 febbraio 2021, andate correttamente in scarto con la causale “dati obbligatori non valorizzati correttamente, assenza del dato ICCD o CF/P.IVA necessario per la validazione”, atteso che non era stato inserito il seriale della SIM (causale di rifiuto legittima ai sensi dell'articolo 5, comma 6, lett. h, e comma 10, lett. c, della delibera n. 147/11/CIR). Una terza richiesta di MNP, inserita da Iliad in data 22 febbraio 2021 (con il dato ICCD corretto), è stata espletata regolarmente in data 24 febbraio 2021. Vodafone, in base alla normativa di settore non avrebbe potuto opporre alcun rifiuto alla MNP, nel caso di SIM prepagata, difatti, il *donating* può opporre rifiuto solo in caso di mancata corrispondenza tra numero MSISDN e ICCD. Solo in data 8 marzo 2021 è pervenuta richiesta di MNP da parte del gestore WIND Tre che è andata inevitabilmente in scarto con causale “MSISDN non appartenente al donating”, atteso che il numero era già stata esportato verso Iliad e non più nella disponibilità di Vodafone.

Ciò posto, nessuna responsabilità può essere imputata a Vodafone in relazione a quanto lamentato dall'istante, avendo correttamente adempiuto, nella sua qualità di *donating*, a quanto previsto dal quadro normativo vigente in tema di MNP.

WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 23 febbraio 2021, tramite canale *e-commerce*, veniva sottoscritta la proposta di contratto per l'attivazione della SIM ricaricabile avente n. 3888092xxx con piano telefonico “*New Basic*” con contestuale richiesta di *Number Portability* del numero 3485827xxx dall'operatore *donating* Vodafone, come da contratto sottoscritto. L'attivazione della SIM n. 3888092xxx si è completata sui sistemi WIND Tre in data 5 marzo 2021. A completamento dell'attivazione del numero provvisorio veniva inoltrata automaticamente la richiesta di *Number Portability* nello scenario WIND Tre OLO *recipient* e Vodafone OLO *donating* avente data *cut over* 10 marzo 2021. Tale richiesta veniva rifiutata con causale “MSISDN non appartenente al *donating*”, come da schermata MOG.

Per la numerazione 3485827xxx si rilevava in data 24 febbraio 2021 una richiesta di *porting*, andata a buon fine da Vodafone verso Iliad.

In data 26 febbraio 2021, prima ancora dell'attivazione del numero provvisorio, veniva notificato a WIND Tre un procedimento GU5 avente a oggetto la mancata portabilità del numero 3485827xxx. WIND Tre, a seguito di puntuali verifiche effettuate, forniva riscontro al CORECOM competente in data 1° marzo 2021, dando evidenza rispetto a quanto sopra evidenziato ovvero che la numerazione risultava oggetto di una procedura di passaggio da Vodafone verso Iliad, come confermato anche da Vodafone.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, WIND Tre ha precisato che mai alcun reclamo è stato inviato dall'istante.

Iliad, nel corso del contraddittorio, ha precisato in via preliminare di essere stata coinvolta soltanto in sede di istanza di definizione a seguito di integrazione del contraddittorio *ex* articolo 19 del *Regolamento*, senza avere preso parte né alla fase conciliativa UG/400273/2021 né al procedimento volto all'adozione di un provvedimento urgente GU5/400276/2021.

Nel merito, Iliad ha dichiarato che il sig. I. ha sottoscritto un contratto in data 15 febbraio 2021, acquistando sul *web* una SIM Iliad con numerazione provvisoria 3517907xxx, chiedendo contestualmente il *port in* del numero 3485827xxx proveniente dal gestore Vodafone.

Iliad ha tempestivamente inserito a sistema la richiesta di portabilità, a cui però sono seguiti due KO successivi, il 18 e il 19 febbraio 2021. Tali bocciature sono dipese dal fatto che al momento dell'inserimento dei dati, il sig. I. aveva errato nell'indicare la tipologia contrattuale in essere con l'operatore di provenienza Vodafone, inserendo mediante accesso alla propria area personale del sito web Iliad “*abbonamento*” anziché ricaricabile. Sempre sui sistemi di Iliad, risulta poi che il 22 febbraio 2021 il sig. I. ha rinnovato l'intenzione di ottenere la portabilità in Iliad, indicando correttamente che il contratto di provenienza era di tipo ricaricabile. Iliad ha quindi immediatamente reinserito la richiesta di portabilità, correttamente processata.

Dalle memorie degli altri operatori, si apprende che, in quello stesso momento, WIND Tre, con cui l'utente si sarebbe *medio tempore* contrattualizzato per chiedere la portabilità del medesimo numero 3485827xxx indicando come operatore di provenienza Vodafone (circostanza che Iliad apprende solo ora), aveva avviato una nuova richiesta di

MNP proprio verso Vodafone. Ovviamente tale ultima richiesta è andata in scarto, essendo pendente quella con Iliad.

La questione si è ulteriormente complicata in quanto, sempre il 22 febbraio 2021, stesso giorno in cui l'utente ha reiterato la richiesta di MNP, l'utente ha esercitato il diritto di ripensamento dall'area personale *web* Iliad, recedendo di fatto entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto. A quel punto, Iliad, ignara del tentativo di portabilità in atto da Vodafone a WIND Tre, ha dato seguito all'intenzione dell'utente di recedere da ogni rapporto con la compagnia, provvedendo a risolvere il contratto. Questi i fatti che hanno coinvolto Iliad, la quale, dopo la comunicazione del 22 febbraio 2021, non è più stata destinataria di alcuna richiesta di ulteriore portabilità né tanto meno è stata coinvolta nel procedimento d'urgenza di cui è venuta a conoscenza solo in questa sede.

Ne discende che alcuna responsabilità può essere imputata a Iliad né in punto di ritardo nella migrazione, stante che, come noto, i dati necessari al corretto espletamento del passaggio tra operatori sono nella disponibilità esclusiva dell'utente; non dipende da Iliad la circostanza secondo cui il sig. I. ha inizialmente errato nell'indicare la tipologia contrattuale di provenienza, né tanto meno, la vicenda del numero 3485827xxx, stante che quanto è accaduto è certamente riconducibile alla confusa gestione da parte dell'utente. Infatti, il sig. I. dapprima si è contrattualizzato con Iliad, ha reiterato la volontà di stare con questo operatore, lo stesso giorno ha invece cambiato idea recedendo dal contratto e poco prima si è contrattualizzato con WIND Tre per ottenere la portabilità del medesimo numero. Infine, non ha chiamato Iliad in occasione della gestione del GU5.

Anche la richiesta di indennizzi per mancata risposta al reclamo è totalmente priva di fondamento nei confronti di Iliad, in quanto sui sistemi non risulta alcuna segnalazione e nessuna comunicazione è stata allegata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

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

All'esito dell'istruttoria è stato possibile verificare che parte istante ha sottoscritto dapprima un contratto con Iliad (del 15 febbraio) volto alla portabilità, da Vodafone, della numerazione 3485827xxx (le prime due richieste di MNP da Vodafone risalgono al 18 e 19 febbraio, andate in KO, la terza richiesta, regolare, è del 22 febbraio ed è stata espletata il 24 febbraio) e, dopo alcuni giorni (il 23 febbraio), avendo ricevuto comunicazione da Iliad dell'esito negativo della richiesta di portabilità (conseguenza dei KO alle richieste del 18 e 19 febbraio), ha sottoscritto un nuovo contratto con WIND Tre, senza esercitare il diritto di recesso dal contratto sottoscritto con Iliad, per cui quest'ultimo operatore, nelle more, ha continuato a processare la terza propria richiesta di portabilità (ossia quella del 22 febbraio poi andata a buon fine dal 24 febbraio). Per l'effetto la richiesta di MNP di Wind Tre, successiva al 24 febbraio, non poteva andare a buon fine atteso che il numero telefonico era già passato a Iliad e, pertanto, non più nella disponibilità di Vodafone.

Parte istante ha, inoltre, lo stesso 22 febbraio esercitato il diritto di ripensamento rispetto al contratto con Iliad la quale ha disattivato il numero in parola.

Nel corso della discussione, parte istante ha comunicato di non essere più interessato alla riattivazione della numerazione così come richiesto nell'istanza di definizione, bensì ha richiesto la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione. In merito a tale richiesta, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto l'istante con il proprio comportamento ha concorso nel determinare il disservizio oggetto di doglianza. Il sig. I. , infatti, ha sottoscritto il 23 febbraio un nuovo contratto con WIND Tre mentre era ancora in corso la procedura di passaggio della numerazione verso Iliad. Parte istante ha avviato a partire dal 18 febbraio, una procedura di portabilità da Vodafone a Iliad, conclusa il 24 febbraio, con la conseguenza che la procedura di MNP da Vodafone a Wind Tre non poteva più andare a buon fine essendo il numero già passato a Iliad. L'istante ha anche esercitato il diritto di ripensamento da Iliad, il 22 febbraio, quando era in corso la procedura di MNP da Vodafone con la conseguenza che il numero attivato il 24 febbraio con Iliad veniva poi definitivamente cessato. Inoltre, ha presentato un'istanza GU5 volta all'adozione di un provvedimento d'urgenza soltanto nei confronti di WIND Tre e Vodafone senza coinvolgere Iliad nemmeno quando, nel corso del procedimento, è emerso che la numerazione era stata attivata da Iliad, motivo per cui sarebbe stato opportuno coinvolgere il predetto gestore al fine di recuperare la numerazione, cosa ormai non più possibile alla data odierna per quanto sopra chiarito (il numero è stato cessato).

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto il ritardo nella portabilità della numerazione mobile (di cui alla prima richiesta del 18 febbraio andata in KO) è stato determinato dall'errore da parte dell'utente nell'indicare la tipologia di contratto (prepagato o postpagato) nel modulo sottoscritto con Iliad, pertanto, alcuna responsabilità potrà essere imputata al gestore. Allo stesso tempo, alcuna responsabilità può essere attribuita a WIND Tre per la mancata portabilità della numerazione, essendo la stessa non più attiva su rete Vodafone.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto agli atti non risultano reclami inoltrati ai gestori telefonici bensì l'istante ha depositato solo un'istanza GU5 archiviata dal CORECOM.

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 non accoglie l'istanza dell'utente I. nei confronti di Iliad S.p.A., WIND Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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