

DELIBERA N. 14/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SCHIAVO / WIND TRE S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/326283/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 febbraio 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. 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. 696/20/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Schiavo del 14/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3497877xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente dell'operatore Vodafone in forza di un contratto sottoscritto in data 27 dicembre 2001, in seguito è migrato in WIND Tre;

b. in data 22 ottobre 2019 ha ricevuto un SMS proveniente da TIM con cui veniva informato dell'imminente passaggio a tale operatore, avvenuto il giorno successivo, pur non avendo richiesto alcuna migrazione;

c. in data 23 ottobre 2019, subito dopo aver constatato che il numero non funzionava, ha contattato il servizio clienti di WIND Tre, da cui ha appreso che non era più loro cliente;

d. ha contattato anche TIM, ed è stata aperta la segnalazione n. 1-38513959714: nell'occasione l'operatore ha comunicato che probabilmente il numero era stato ceduto ad altra persona per errore;

e. l'istante ha così provato a chiamare il proprio numero e ha risposto tale sig. Esposito, che ha confermato di aver sottoscritto a Napoli un contratto con la TIM che gli aveva assegnato detta numerazione;

f. in data 23 ottobre 2019, l'istante ha inviato, sia a mezzo PEC che fax, apposito reclamo tanto a WIND Tre che a TIM;

g. l'operatore TIM non ha risposto, mentre WIND ha aperto la segnalazione n. 1211795730 in data 28 ottobre 2019, a seguito di un sollecito del 25 ottobre 2019 inviato a entrambi gli operatori, senza ricevere alcun riscontro;

h. in data 24 ottobre 2019, l'istante ha presentato denuncia innanzi ai Carabinieri di Montecchio anche perché collegati al cellulare vi erano una serie di pagamenti on-line e ha presentato in data 28 ottobre 2019 istanza di conciliazione obbligatoria che si è conclusa in data 16 giugno 2020 con un verbale di mancato accordo;

i. l'istante ha presentato anche istanza GU5 volta all'adozione di un provvedimento temporaneo cui i succitati operatori non hanno ritenuto di adeguarsi.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di una procedura di passaggio tra operatori non richiesta;

ii. la cessazione amministrativa dell'utenza telefonica;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione;

iv. l'indennità per assistenza legale nella presente procedura;

v. l'annullamento di ogni eventuale addebito di costi di recesso/disattivazione dal contratto.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, l'utenza n. 3497877xxx, prepagata TIM, risulta regolarmente intestata al sig. Tinelli, C.F. TNLxxxxxR25H096B.

In data 15 ottobre 2019, da canale *web* risulta effettuata da parte del sig. Tinelli richiesta di MNP per l'utenza *de qua*. La portabilità tramite canale *web* prevede che a seguito dell'inserimento dei dati richiesti a sistema da parte del cliente, venga poi spedita la nuova SIM. Tale spedizione avviene tramite postino intelligente che consegna la SIM e si fa firmare i documenti, ritirando copia di un documento di identità valido del richiedente.

In data 19 ottobre 2019, alla ricezione della suddetta documentazione firmata, il servizio clienti 119 ha attivato la SIM provvisoria con numero 331748xxx e ha processato la richiesta di MNP.

Il 23 ottobre 2019 la linea n. 3497877xxx è stata attivata su rete TIM.

In pari data, il sig. Schiavo ha contattato il servizio clienti di TIM dichiarando di non aver richiesto alcuna portabilità per il suo numero, da sempre il 3497877xxx.

Sempre in data 23 ottobre n. 2019, il sig. Schiavo ha inviato una PEC di reclamo anticipata via fax e sono state aperte due pratiche, la prima relativamente al fax, è stata aperta esigenza il giorno 23 ottobre 2019 e chiusa il 31 ottobre 2019 con le seguenti note: "*CUP MNP - il cliente deve formulare la richiesta al suo gestore Wind Tre*"; relativamente alla PEC, è stata aperta esigenza il 24 ottobre 2019 e chiusa il 25 ottobre 2019 con le seguenti note: "*CUP MNP - il cliente, come da relativo Accordo Quadro, deve inviare il reclamo scritto al gestore di partenza per la portabilità non richiesta*".

In data 31 ottobre 2019 è pervenuto GU5, in relazione al quale TIM ha confermato che, come da Accordo Quadro MNP, chi sottoscrive la modulistica con i dati corretti, risulta essere l'intestatario della linea in virtù del fatto che le linee prepagate mobili sono al portatore, pertanto, la richiesta di MNP in questione è stata considerata regolare. La modulistica fornita riporta i dati corretti e risulta firmata da Tinelli. Il settore competente di TIM ha inviato a WIND Tre in data 5 novembre 2019 la documentazione richiesta per le verifiche previste da processo senza che detto operatore abbia poi inoltrato alcuna ulteriore richiesta a TIM a seguito delle verifiche effettuate.

In data 27 novembre 2019, la linea n. 3497877xxx veniva cautelativamente sospesa dal reparto Frodi di TIM a seguito di denuncia sporta dal sig. Schiavo. A tutt'oggi l'utenza in questione risulta bloccata.

TIM ha precisato che, contrariamente a quanto riportato nella denuncia sporta ai Carabinieri dal sig. Schiavo nell'ottobre 2019 in merito alla modalità con cui il sig. Tinelli risulterebbe entrato in possesso del numero 3497877xxx, la portabilità in questione risulta eseguita regolarmente dal sig. Tinelli via *web* con ricezione della SIM tramite postino intelligente e successiva lavorazione della MNP da parte del *customer care* TIM competente. Il *donating* WIND Tre non ha mai bloccato la suddetta richiesta, a riprova

del fatto che i dati inseriti risultavano congruenti con quelli in possesso della stessa WIND Tre.

Trattandosi di utenza in blocco per frode, salvo diverse indicazioni del settore NAF (Nucleo Anti Frode) di TIM o della Polizia Giudiziaria, non risulta possibile fornire i dati per un eventuale passaggio della linea a WIND Tre.

WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 5 settembre 2015 veniva attivata sui sistemi WIND Tre l'utenza mobile prepagata n. 3497877xxx con contratto ad uso privato e apparato, attivato in data 6 settembre 2019.

In data 23 ottobre 2019 la SIM n. 3497877xxx veniva cessata per passaggio ad altro gestore TIM con trasferimento del credito residuo.

In data 23 ottobre 2019 perveniva reclamo, tramite PEC, del cliente per disconoscimento della MNP, il reclamo veniva gestito in data 4 novembre 2019 e veniva chiuso per richiesta non conforme per mancanza di documento di identità. Veniva inoltrato SMS di richiesta non accolta.

In data 28 ottobre 2019, l'utente ha promosso, dinanzi al CORECOM Veneto, un'istanza finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti di WIND Tre e TIM per l'attivazione dell'utenza n. 3497877xxx, in risposta alla stessa, WIND Tre, in data 13 novembre 2019, a seguito delle verifiche svolte con il gestore *recipient* TIM, ha confermato la legittimità della migrazione e l'impossibilità di riassegnare la numerazione al precedente titolare.

WIND Tre ha confermato la propria assenza di responsabilità alla luce della disciplina vigente che nel caso di specie è l'Accordo Quadro attuativo della delibera n. 147/11/CIR che definisce gli obblighi, le procedure tecnico amministrative, le modalità e i tempi per la realizzazione della prestazione di MNP reciprocamente fornita dagli operatori. In base alla predetta regolamentazione, WIND Tre, in qualità di OLO *donating*, riceveva la richiesta di portabilità e provvedeva all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero, ovvero a tutti gli obblighi di cui agli articoli 9 e 10 dell'accordo citato. Non è compito dell'operatore *donating* disporre della documentazione che legittima la richiesta del *recipient*, invero, obblighi di verifica sull'effettiva identità dell'intestatario della SIM, sono posti a carico dell'OLO *recipient*, ai sensi dell'articolo 5 del citato Accordo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

In primis, occorre precisare che l'istante, in data 28 ottobre 2019, ha promosso, dinanzi al CORECOM Veneto, un'istanza finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti di WIND Tre e TIM per l'attivazione dell'utenza n. 3497877xxx. WIND Tre, in data 13 novembre 2019, a seguito delle verifiche svolte con il gestore *recipient* TIM, ha confermato la legittimità della migrazione e l'impossibilità di riassegnare la numerazione al precedente titolare. TIM ha dichiarato di aver ricevuto

una richiesta di MNP compilata in tutte le sue parti con i dati corretti (corrispondenza numero telefonico e numero seriale della SIM) corredata dal documento del richiedente, motivo per cui non può dar corso al cambio di intestazione. Dovrà eventualmente essere l'OLO WIND Tre, dopo le opportune verifiche, fare nuova richiesta di MNP.

Inoltre, si osserva che la denuncia sporta dall'istante presso la stazione dei Carabinieri verte su un aspetto di rilevanza penale che non attiene all'oggetto di indagine di questa Autorità, che resta competente a verificare il rispetto, da parte di entrambi gli operatori, *donating* e *recipient*, della normativa regolamentare di cui alla delibera n. 147/11/CIR e suoi allegati, nonché atti consequenziali quali, in particolare, l'“*Accordo Quadro per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile*”, datato 15 novembre 2013.

Nel merito, gli articoli 8 e 9 del predetto Accordo Quadro individuano gli obblighi cui sono tenuti, rispettivamente, l'operatore *recipient* (nel caso di specie Telecom Italia) e l'operatore *donating* (nel caso di specie WIND Tre) nell'ambito delle procedure di portabilità delle utenze mobili; in proposito si osserva che la condotta assunta, rispettivamente, da ciascuno dei due operatori è risultata conforme alla normativa regolamentare di cui sopra. Precisamente, premesso che la questione dedotta in controversia verte su numerazione associata a SIM prepagata, è stato accertato che Telecom Italia S.p.A. ha acquisito la documentazione contrattuale conformemente al disposto di cui all'articolo 6 dell'Accordo in parola e nell'ambito dell'esecuzione della procedura non è emersa alcuna delle causali di rifiuto che avrebbero consentito a WIND Tre di scartare, ovvero rifiutare, la richiesta di portabilità pervenuta dal *recipient*.

Allo stesso tempo, però, preme rilevare che l'istante, dopo aver constatato il disservizio, non solo ha sporto denuncia presso le autorità competenti, ma ha anche formalmente informato gli operatori in ordine all'accaduto, oltre ad aver presentato un'istanza volta all'adozione di un provvedimento d'urgenza. Ciò nonostante, né TIM, né WIND Tre si sono attivate per risolvere il disservizio. WIND Tre ha confermato la legittimità della portabilità verso TIM, mentre quest'ultimo operatore si è limitato a bloccare la numerazione per sospetta frode, attendendo l'esito delle indagini dell'Autorità giudiziaria. Si considera, pertanto, particolarmente censurabile la condotta inerte assunta da entrambi gli operatori, a fronte della grave irregolarità segnalata dall'istante.

Tanto premesso, le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. devono ritenersi assorbite dall'accoglimento della richiesta di cui al punto iii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per perdita della titolarità della numerazione. In particolare, si ritiene che il comportamento di entrambi i gestori sia stato poco collaborativo e noncurante delle iniziative poste in essere dal sig. Schiavo, che in più modi ha cercato di rientrare in possesso della numerazione di cui era titolare dal dicembre 2001, senza riuscirci. Sia TIM che WIND Tre avrebbero potuto assumere iniziative volte al recupero della numerazione, invece si sono limitate a invocare la legittimità del proprio operato ai sensi della regolamentazione vigente. Il comportamento poco collaborativo ha determinato la perdita della titolarità della numerazione in capo al sig. Schiavo che, ormai, ha perso ogni interesse al recupero della numerazione oggetto di contestazione, essendo decorso un

lasso di tempo considerevole. Si ritiene, quindi, che le società WIND Tre e TIM siano tenute solidalmente alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 1.500,00, tenuto conto che l'utenza telefonica era stata attivata nel dicembre 2001 ed è stata attivata sotto altro nominativo nel mese di ottobre 2019.

La richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, 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.

La richiesta di annullamento di ogni costo di chiusura anticipata del contratto non può trovare accoglimento in quanto trattandosi di utenza prepagata non risultano addebitati costi di chiusura anticipata bensì risultano addebitati i costi relativi alla rata finale del terminale che, trattandosi di un bene di proprietà del cliente, risultano dovuti dal cliente.

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 Schiavo nei confronti di TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM 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 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione.

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 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione.

4. Le società TIM 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, 11 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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