

DELIBERA N. 15/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BARCHIELLI / ILIAD S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/327025/2020)**

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 Barchielli del 15/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3355483xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 14 aprile 2020, l'istante ha scoperto che la propria utenza mobile n. 3355483xxx, regolarmente funzionante fino al giorno precedente con il gestore WIND Tre, non funzionava più né col servizio voce che dati;

b. contattato il Servizio Clienti, l'istante ha appreso che la linea telefonica n.3355483xxx era migrata verso Iliad, nonostante ciò non fosse mai stato richiesto;

c. ha presentato denuncia presso la locale stazione dei Carabinieri e ha inviato la stessa tramite PEC sia a WIND Tre che a Iliad senza ricevere alcuna risposta;

d. la linea veniva riattivata da WIND Tre solo in data 4 maggio 2020;

e. in data 24 marzo 2020, a mezzo RID bancario è stato corrisposto a WIND Tre l'importo di euro 9,50 per il canone mensile fino al 21 aprile 2020, in data 22 aprile 2020, euro 9,50 per il canone mensile fino al 24 maggio 2020, e in data 25 maggio 2020 ulteriori euro 28,98 (ovvero euro 14,99 costo cambio offerta + euro 13,99 costo mensile della nuova offerta), euro 13,99 a giugno e luglio ed euro 49,92 in data 8 luglio 2020 per recesso anticipato. Tutte somme di cui si chiede l'integrale rimborso;

f. in data 6 luglio 2020 è stato sventato un nuovo furto della medesima utenza mobile ed è stata presentata una seconda denuncia, cui seguiva l'integrazione del giorno 8 luglio 2020 avente a oggetto i tentativi di effettuare una serie di operazioni bancarie dal conto online fortunatamente bloccate in tempo utile dalla banca.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio voce e dati dal 14.04.2020 fino alla data di riattivazione;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami del 15.04.2020 e del 23.04.2020;

iii. il rimborso dei canoni mensili di euro 9,50 pagati a WIND Tre nonostante l'interruzione del servizio, del costo cambio offerta, della differenza tra il costo mensile della nuova offerta di euro 13,99 invece di euro 9,50 e dell'addebito di euro 49,92 per recesso anticipato.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nel corso della procedura di definizione, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante.

L'operatore Iliad, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate risulta una proposta di contratto del 9 aprile 2020 con contestuale richiesta di portabilità dell'utenza mobile n. 3355483xxx.

Avendo il richiedente all'atto dell'adesione al contratto 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.

Solo successivamente, lo scrivente operatore è stato informato del disconoscimento operato dalla reale intestataria della SIM, la signora Barchielli, in merito alla richiesta di portabilità effettuata per la numerazione in questione.

Iliad, quindi, in tempi brevissimi (si consideri anche l'emergenza pandemica appena insorta all'epoca dei fatti), in data 14 aprile 2020 ha operato la sospensione preventiva della SIM.

L'utente è prontamente rientrata in possesso della propria numerazione in data 29 aprile 2020.

In relazione alla richiesta di indennizzo per interruzione della linea telefonica, Iliad ha dichiarato la propria assenza di responsabilità in quanto la richiesta di portabilità ricevuta contiene tutti i requisiti previsti dall'articolo 6 dell'Accordo Quadro (nonché dall'articolo 5, comma quarto, del *Regolamento*). Come è noto, ricevuta regolare richiesta di portabilità, in conformità a quanto previsto dall'articolo 7 lett. h) dell'Accordo Quadro sulla *Mobile Number Portability* (MNP), l'operatore *recipient*, nella fattispecie Iliad, al fine di procedere alla migrazione deve unicamente comunicare il numero seriale della carta SIM; pertanto, in presenza di richiesta idonea, Iliad ha correttamente trasmesso l'ordine di lavorazione all'operatore *donating*. Ciò anche in ossequio al principio di cui all'articolo 1153 c.c., in base al quale chi in buona fede entri in possesso di una SIM ricaricabile ne è considerato il titolare/possessore, essendo la SIM un bene mobile che al pari degli altri può circolare liberamente.

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.

In merito, poi, alla mancata/tardiva risposta al reclamo, Iliad ha rilevato che, in data 15 aprile 2020, l'utente ha inoltrato a Iliad la denuncia sporta presso i Carabinieri di Figline e il 23 aprile 2020 ha proposto reclamo contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione, avvalendosi del procedimento amministrativo prima del decorso dei 45 giorni concessi contrattualmente all'operatore per la gestione del reclamo.

3. Motivazione della decisione

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

La vicenda verte sulla portabilità della numerazione mobile 3355483xxx da WIND Tre a Iliad in assenza di richiesta del titolare della numerazione.

Nel caso di specie, la normativa regolamentare di riferimento 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*, ha ricevuto la richiesta di portabilità e ha provveduto 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

La materia è disciplinata dall'articolo 10 dell'allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR rubricato "Obblighi a carico dell'operatore *donating*" ove è previsto che all'atto della ricezione della richiesta di portabilità, nelle forme delineate nel modello di interazione di cui ai precedenti articoli 5 e 6, l'operatore *donating* procede all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero.

Non è compito dell'operatore *donating* disporre della documentazione che legittima la richiesta del *recipient*, invero, gli obblighi di verifica sull'effettiva identità dell'intestatario della SIM sono posti a carico dell'OLO *recipient* che, ai sensi dell'articolo 5 del citato Accordo, deve 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*". Tanto premesso, ne consegue che avendo l'operatore *recipient*, come documentato da Iliad, acquisito l'ICCID della SIM, la richiesta di MNP non poteva essere scartata e doveva essere gestita, con la conseguenza che alcuna responsabilità potrà essere imputata a Iliad, sebbene si tratti di una portabilità avvenuta senza il consenso del cliente.

Preme rilevare come l'istante non appena abbia constatato il disservizio, non solo ha sporto denuncia presso le autorità competenti, ma ha anche formalmente edotto gli operatori in ordine all'accaduto. I due operatori si sono attivati prontamente per la risoluzione del disservizio, consentendo alla sig.ra Barchielli di rientrare in possesso della sua numerazione dopo circa 20 giorni.

Tanto premesso si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. non possa trovare accoglimento nei confronti di Iliad, che in qualità di gestore *recipient*, ha posto in essere le attività necessarie per l'espletamento della portabilità del numero mobile nel rispetto della normativa vigente. Inoltre, Iliad ha prontamente gestito il reclamo della parte istante consentendo il rientro della numerazione in WIND Tre.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento nei confronti di Iliad in quanto i due reclami del 15 e 23 aprile 2020 sono stati gestiti per *facta concludentia* mediante il rientro della numerazione in WIND Tre avvenuto in data 4 maggio 2020, entro la tempistica prevista per la gestione del reclamo ai sensi della Carta servizi.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere oggetto di valutazione in quanto volta al rimborso di fatture corrisposte a WIND Tre con cui la parte istante ha raggiunto un accordo transattivo.

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 Barchielli nei confronti di Iliad 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, 11 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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