AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 22/22/CIR

DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
M.G./WIND TRE S.P.A./COOP VOCE SOCIETA' COOPERATIVA
(GU14/507341/2022 – GU14/507432/2022)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 settembre 2022;

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*";

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)";*

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, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/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. 390/21/CONS;

VISTE le istanze dell'utente M.G. del 9/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3394170xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. dal 18 novembre 2017 è stato cliente WIND Tre e, in data 6 ottobre 2020, ha deciso di migrare a Coop Voce, ma il giorno 18 novembre 2020 ha perso la propria numerazione per cause a lui non imputabili, in quanto la numerazione in oggetto è stata trasferita ad altra persona fisica che ha chiesto il rientro in WIND Tre;

b. la procedura di portabilità del numero mobile prevede che il cliente si rivolga al nuovo operatore *recipient* per richiedere la prestazione. L'operatore *recipient* raccoglie i dati del cliente e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione. É cura dell'operatore ricevente comunicare l'acquisizione e la data di passaggio da una rete all'altra del numero oggetto di portabilità agli altri operatori mobili e, in particolare, al vecchio operatore *donating*;

c. parte istante ritiene che l'operatore *recipient* non abbia effettuato le necessarie verifiche per accertarsi che fosse il titolare della numerazione a richiedere la migrazione verso altro operatore.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione mobile;
ii. la restituzione della numerazione 3394170xxx.

2. La posizione degli operatori

La società WIND Tre ha eccepito, in via preliminare, la propria estraneità ai fatti contestati accaduti dopo la data del 6 ottobre 2020, ossia dopo il passaggio della numerazione da WIND Tre a Coop Voce a nome del Sig. G., e ha sollevato l'eccezione di inammissibilità e/o improcedibilità per carenza di legittimazione attiva per gli eventi occorsi successivamente alla suddetta data, in quanto il soggetto proponente non risulta intestatario dell'utenza indicata.

WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la numerazione mobile 3394170xxx è stata attivata sui sistemi WIND Tre a nome di M.G. in data 18 novembre 2017 ed è migrata verso altro operatore in data 6 ottobre 2020.

Solo in data 10 dicembre 2021, l'istante ha contattato il servizio clienti di WIND Tre per lamentare la cessazione della numerazione 3394170xxx. WIND Tre, effettuate le opportune verifiche, ha constatato che il sig. G. non era più intestatario della SIM n. 3394170xxx dal 6 ottobre 2020, pertanto, non era possibile accogliere la sua richiesta.

In data 22 dicembre 2021, parte istante ha presentato nei confronti di WIND Tre, l'istanza di conciliazione UG/485753/2021 e, contestualmente, ha avviato il procedimento d'urgenza GU5/485754/2021, dinnanzi al CORECOM Friuli-Venezia Giulia. WIND Tre, in data 27 dicembre 2021, nella gestione del GU5, ha sollevato

l'inammissibilità per carenza di legittimazione attiva, posto che non esisteva alcun rapporto contrattuale con la parte istante, in quanto l'utenza era attiva a nome di altro soggetto. Il CORECOM Friuli-Venezia Giulia in data 11 gennaio 2022 ha archiviato il procedimento GU5.

Nel frattempo, WIND Tre, nelle more del procedimento, ai fini istruttori, ha ricostruito la vicenda della numerazione 3394170xxx, oggetto di doglianza. Il numero 3394170xxx con ICCID 8939880825026128xxx, attivo dal 18 novembre 2017 sotto l'anagrafica di G.M., ha effettuato una portabilità nello scenario WIND Tre *donating* verso Coop Voce *recipient* in data 6 ottobre 2020. In data 18 novembre 2020 la numerazione 3394170xxx, con ICCID 8939880825026128xxx, è rientrata nello scenario WIND Tre *recipient* e Coop *donating* su anagrafica differente.

In data 9 dicembre 2021, lo stesso numero 3394170xxx con ICCID 8939880825026128xxx veniva disattivato sui sistemi di WIND Tre a seguito di una portabilità WIND Tre *donating*/TIM *recipient*, a nome di altro intestatario.

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 nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di procedura di migrazione delle utenze. WIND Tre ha precisato che nei moduli ricevuti da WIND Tre fosse presente anche la copia del documento di identità e il codice fiscale di soggetto terzo, quindi, ha correttamente dato avvio alla richiesta di portabilità dell'utenza n. 3394170xxx, sulla base del Modulo di *Mobile Number Portability* (MNP) e della delibera n.147/11/CIR. 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 WIND Tre ha l'obbligo di verificare che il cliente compili il modulo di MNP, indichi il numero telefonico che egli dichiara essere proprio (Wind Tre non ha né modo né dovere di appurarlo), riporti il numero seriale (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 procedere con la richiesta ricevuta in qualità di *recipient*, in conformità a quanto previsto dall'articolo 5, comma 4, allegato 1 della delibera n. 147/11/CIR.

WIND Tre ha evidenziato di aver ricevuto la prima segnalazione da parte istante solo in data 10 dicembre 2021, ossia solo il giorno dopo che l'utenza n. 3394170xxx, intestata a persona diversa dal sig. G., fosse migrata da WIND Tre (*donating*) a TIM (*recipient*), su richiesta di altro intestatario. WIND Tre ha evidenziato l'assenza di reclami da parte istante in occasione del rientro della numerazione nello scenario Coop *donating* - WIND Tre *recipient* avvenuto il 18 novembre 2020 su anagrafica differente. La prima segnalazione è arrivata solo il 10 dicembre 2021, ossia il giorno dopo l'espletamento della migrazione dell'utenza in TIM a nome di altra persona.

Solo in data 7 marzo 2022, il cliente, tramite l'Assoconfam Pordenone, ha inviato il disconoscimento della portabilità della numerazione 3394170xxx avvenuta il 18 novembre 2020 da Coop *donating*/Wind Tre *recipient*.

La società Coop Voce, nel corso del *contraddittorio*, ha eccepito la propria estraneità ai fatti contestati in merito alla contestazione del sig. G., che ha lamentato, dopo il passaggio della sua numerazione presso Coop, avvenuto regolarmente in data 6 ottobre 2020, il trasferimento della sua numerazione ad altro soggetto sconosciuto con

conseguente perdita del proprio numero di telefono senza possibilità di recuperarlo, con migrazione verso WIND Tre a nome di altro utente e successivamente verso TIM e poi rientro in WIND Tre sempre a nome di altro utente.

Coop Voce, come già comunicato nel corso dell'udienza di conciliazione, ha dichiarato la propria estraneità in quanto la procedura di MNP, nei propri confronti, con Coop Italia nella veste di *recipient* e WIND Tre *donating*, si è perfezionata correttamente, previa acquisizione della documentazione indispensabile per consentire il passaggio del sig. G. tra i propri clienti.

La procedura di portabilità in uscita da Coop Italia, contestata dell'istante – al pari delle successive – conclusasi in data 18 novembre 2020 è stata espletata correttamente.

3. Motivazione della decisione

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

La vicenda verte sulla portabilità della numerazione mobile 3394170xxx da WIND Tre a Coop Voce e, successivamente, la numerazione è migrata da Coop Voce a WIND Tre e da quest'ultima a TIM.

La doglianza dell'istante, ossia la perdita del numero, fa riferimento al passaggio del 18 novembre 2020 da Coop Voce e Wind Tre. Ci si sofferma pertanto su tale fattispecie. Le verifiche in capo agli operatori *donating*, Coop Voce, e *recipient*, Wind Tre, sono stabilite dalla 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, l'operatore *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 alla delibera citata (artt. 5, 6 e 10).

In particolare, in base all'articolo 10 dell'allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR rubricato "*Obblighi a carico dell'operatore donating*" all'atto della ricezione della richiesta di portabilità, nelle forme delineate nel modello di interazione di cui agli articoli 5 e 6, l'operatore *donating* procede all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero.

In base al comma 4 dell'art. 5 "*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;

…

f. tipo e numero del documento di riconoscimento presentato dal cliente;

…

i. in caso di carta prepagata, la dichiarazione del cliente sostitutiva di atto di notorietà di essere il legittimo possessore della carta SIM (intestatario, reale utilizzatore), da rendere nelle forme previste dall'ordinamento;

..

n. documentazione della denuncia fatta all'autorità competente relativa allo smarrimento o furto della SIM, se del caso;"

In base al comma 6, "*L'operatore recipient trasmette all'operatore donating gli ordini di lavorazione secondo le procedure di cui all'Allegato A. L'utilizzo delle modalità informatiche dovrà avvenire con gli opportuni strumenti di sicurezza nelle comunicazioni. L'ordine trasmesso deve riportare almeno i seguenti dati, fermo restando che nell'Accordo quadro possono essere definite le modalità di rappresentazione e comunicazione di detti dati:*

f. numero o ranghi di numerazione MSISDN su cui si richiede di attivare la prestazione di MNP;

g. indicazione riguardo al fatto che il recipient ha già provveduto ad effettuare una validazione parziale secondo quanto sancito all'art. 6 seguente, se del caso;

h. nel caso di contratto pre-pagato, numero seriale della carta SIM qualora il recipient non abbia già provveduto ad effettuare una validazione parziale secondo quanto sancito all'art. 6 seguente e non sia utilizzato l'identificativo di cui alla lettera k) del presente comma;

i. nel caso di abbonamento, codice fiscale del cliente o, in mancanza di questo, partita IVA;

Inoltre, il comma *7*, prevede che *"L'ordine trasmesso non riporta dati che non sono necessari all'espletamento della portabilità del numero, quali: codice che identifica la tipologia del servizio usufruito sulla rete donating, codice che identifica la tecnologia di servizio usufruita presso il donating, nominativo o denominazione o ragione sociale del cliente che ha chiesto la portabilità, tipo o numero di documento del cliente.*

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.

9. L'operatore donating, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore recipient, attiva, eventualmente con il supporto dell'ospitante donating, la prestazione al cliente nei tempi e secondo le modalità stabilite nel presente regolamento.

10. La richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore donating, oltre che nel caso di superamento della capacità di evasione messa a disposizione, soltanto nei seguenti casi:

a. richiesta ricevuta mancante di alcuni dei dati di cui al precedente comma 6;

b. dati di cui al precedente comma 6 non valorizzati secondo quanto stabilito nell'Accordo quadro;

c. assenza nella richiesta sia del Codice Fiscale/Partita IVA sia del numero seriale della carta SIM;

d. mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Codice Fiscale/Partita IVA, quando il numero si riferisce ad un contratto di abbonamento;

e. mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM, quando il numero si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato;

Nel caso di specie trattasi di un contratto di tipo pre-pagato.

La procedura vigente, pertanto, prevede che WIND Tre acquisisca il numero telefonico e l'ICCID dal cliente e trasmetta questi dati al *donating* CooP Voce il quale deve verificare che vi sia corrispondenza tra l'ICCID ricevuto da Wind Tre e il numero telefonico del cliente che ha chiesto la portabilità.

Si osservi che la procedura vigente non prevede la trasmissione, nell'ordine del *recipient*, del nominativo o denominazione o ragione sociale del cliente che ha chiesto la portabilità, tipo o numero di documento del cliente. Per cui Coop Voce non era nelle condizioni di verificare che il soggetto che ha chiesto la portabilità non corrispondesse al titolare della numerazione**.**

Il *donating* può scartare l'ordine solo in corrispondenza ai casi *d.* ed *e.* sopra elencati.

E' il *recipient* che acquisisce dall'utente *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;

…

f. tipo e numero del documento di riconoscimento presentato dal cliente.

Tanto premesso, in esito all'istruttoria si rileva che l'operatore *recipient* WIND Tre ha acquisito dal cliente le informazioni previste dalla citata delibera incluso, in particolare, i corretti valori di MSISDN e ICCID che ha trasmesso al *donating* Coop Voce. Quest'ultima, verificata la corrispondenza dell'ICCID, ricevuto tramite procedura MNP, con il numero telefonico (MSISDN), non poteva, ai sensi delle previsioni sopra richiamate, scartare la richiesta. Ne consegue che alcuna responsabilità può essere imputata a WIND Tre e a Coop Voce, sebbene si tratti di una portabilità avvenuta senza il consenso del reale titolare della numerazione.

Preme rilevare come l'istante abbia presentato il primo reclamo solo in data 10 dicembre 2021, ossia il giorno dopo che l'utenza n. 3394170xxx, intestata a persona diversa dal sig. G., é migrata da WIND Tre (*donating*) a TIM (*recipient*), su richiesta di altro intestatario. Parte istante non ha presentato alcun reclamo in occasione del rientro della numerazione nello scenario Coop *donating* - WIND Tre *recipient* avvenuto il 18 novembre 2020 su anagrafica differente.

Tanto premesso si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. non possa trovare accoglimento nei confronti di ambedue gli operatori che hanno agito nel rispetto della normativa regolamentare vigente.

Né può essere accolta la richiesta dell'istante volta alla restituzione della numerazione in quanto all'esito dell'istruttoria è emerso che la procedura di portabilità è avvenuta correttamente e nel rispetto delle disposizioni regolamentari vigenti.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie le istanze dell'utente M.G. nei confronti di WIND Tre S.p.A. e Coop Voce Società Cooperativa 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, 28 settembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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