

DELIBERA N. 247/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TERRA / WIND TRE S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A. / DIGI ITALY S.R.L.
(GU14/180831/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 giugno 2020;

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. 95/19/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;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*

di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'utente Terra del 27/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un'utenza mobile *business* n. 3926295xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. il 20 dicembre 2017 l'utente ha inoltrato richiesta di migrazione da WIND Tre a Digi Mobil Italia (di seguito, Digi);

b. in data 11 gennaio 2018 la richiesta è stata rinnovata in quanto precedentemente vi erano stati vari problemi e in data 22 febbraio 2018 venivano inseriti alcuni dati mancanti, ma invano;

c. in data 13 marzo 2018 veniva inoltrata un'ulteriore richiesta di portabilità però da WIND Tre a Vodafone e, neanche, in questo caso veniva effettuata la portabilità, nonostante l'invio di diversi reclami.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. il rimborso delle somme pagate;
- ii. lo storno dell'insoluto;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata migrazione;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

Digi Italy, (di seguito, Digi) nel corso del contraddittorio ha rappresentato quanto segue. L'istante in data 20 dicembre 2017 ha sottoscritto una proposta di contratto per la numerazione 3926295xxx con richiesta di portabilità da WIND Tre, dichiarando di essere titolare come persona fisica di una SIM prepagata. La richiesta di portabilità veniva rifiutata da WIND Tre con la causale "Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". Le richieste sono state riprocessate in data 29 dicembre 2017 e 5 gennaio 2018, ma sono state scartate con la medesima motivazione.

In data 11 gennaio 2018 il sig. Terra ha ripresentato una seconda richiesta di portabilità, che non è stata eseguita da Digi perché l'istante ha confermato gli stessi dati contenuti nella prima richiesta.

In data 13 febbraio 2018 il sig. Terra ha inviato la copia della visura camerale dell'impresa individuale unitamente alla partita IVA, ma senza modificare il modulo di identificazione, per cui la richiesta è stata nuovamente rifiutata. Il servizio clienti ha provato ripetutamente a contattare il sig. Terra per informarlo sulla necessità di presentare un'autocertificazione concernente la titolarità dell'utenza con WIND Tre, senza esito positivo.

Nel marzo 2018, il sig. Terra ha addirittura abbandonato la richiesta di portabilità per rivolgersi a Vodafone, nei cui confronti la migrazione, non a caso, non è andata a buon fine per le stesse motivazioni di scarto, ovvero "Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN".

Il sig. Terra, in effetti, ha manifestato uno scarso interesse alla migrazione del numero verso Digi, poiché lo stesso non si è mai attivato presso il *call center* né per avere informazioni sulla migrazione né per contestare la mancata migrazione, il primo e unico reclamo reca la data del 26 aprile 2018, ben quattro mesi dopo la prima richiesta di portabilità del 20 dicembre 2017, ed è stato comunque riscontrato in data 14 maggio 2018.

Alla luce di tali evidenze Digi ha dichiarato la propria assenza di responsabilità in quanto l'istante ha indicato nel modulo di MNP dei dati errati determinando il fallimento della portabilità della propria utenza telefonica.

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

Per quanto concerne la MNP in Vodafone della numerazione 3926295xxx, la richiesta dell'istante del 13 marzo 2018 è stata gestita tempestivamente, inserendo nella stessa data richiesta di MNP scartata dal *donating* WIND Tre con causale “*incongruenza CF/P.IVA e MSISDN*”

Vodafone ha correttamente inserito i dati anagrafici e ICCD, come indicati dall'istante nel modulo di attivazione della SIM ricaricabile sottoscritto e che lo stesso è stato costantemente aggiornato sul KO ricevuto, causato dalla circostanza che con WIND Tre aveva attiva una SIM abbonamento di natura *business*.

Inoltre, Vodafone ha evidenziato che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. L'istante non ha fornito prova di ricezione di alcun valido reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14, tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo.

Infine, Vodafone ha evidenziato la presenza di un comportamento colposo dell'istante che ha inviato un reclamo alla fine del mese di aprile 2018 e ha depositato l'istanza di conciliazione dopo oltre un anno, in data 6 agosto 2019.

WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In data 2 dicembre 2015, veniva attivata l'utenza n. 3926295xxx con offerta “Internet 5 GIGA PIVA” abbinata al Telefono incluso.

Nelle date del 22 dicembre 2017, 3 gennaio 2018 e 15 gennaio 2018, sono pervenute richieste di migrazione da WIND Tre *donating* a Digi Mobil *recipient* per l'utenza n. 3926295xxx. Tutte le richieste subivano un KO per “Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN”.

In data 15 marzo 2018 perveniva richiesta di migrazione da WIND Tre *donating* a Vodafone *recipient* per l'utenza n. 3926295xxx. La richiesta subiva un KO per “Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN”.

Dall'analisi compiuta da WIND Tre in merito alle richieste di portabilità, ricevute telematicamente da Digi e Vodafone, il cliente avrebbe dovuto indicare nella richiesta il numero della partita iva, anziché il codice fiscale; la numerazione *de quo*, infatti, risulta attivata con codice cliente P1071707890 *microbusiness* e partita iva, mentre le richieste di portabilità venivano inserite dagli altri gestori con codice fiscale e veniva indicata una tipologia di servizio non corretta “Prepagata” anziché “Postpagato”, come risulta dai moduli di richiesta portabilità allegati all'istanza.

L'unico dato che veniva inoltrato al *donating* WIND Tre è il codice fiscale che, seppure corretto, non è il dato necessario per il passaggio del numero; affinché un numero post-pagato venga correttamente trasferito tra gestori, il *match* dei dati tra *recipient* e *donating* avviene tra codice fiscale/partita iva e numero di telefono portato, come previsto dalla normativa vigente.

Le richieste pertanto vengono correttamente rifiutate con la causale “Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN”.

È onere dell'operatore *recipient* richiedere al cliente i dati e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione (cfr. art. 11, comma 1, delibera 147/11/CIR) e, contestualmente, verificare la titolarità o meno in capo al soggetto richiedente la portabilità, nonché 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*).

È sempre l'operatore *recipient*, quale unico responsabile del rapporto con il cliente, a conservare l'originale della richiesta di MNP ricevuta dal cliente, come previsto dall'articolo 11, comma 5, della delibera n.147/11/CIR.

In data 4 maggio 2018 è pervenuto un reclamo al quale veniva fornito riscontro in data 23 maggio 2019.

In data 25 maggio 2018 la SIM n. 3926295xxx veniva cessata su richiesta del cliente con conseguente cessazione dell'opzione telefono incluso prima della naturale scadenza.

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.

Dalla documentazione acquisita è emerso che il sig. Terra ha sottoscritto un contratto con Digi in data 20 dicembre 2017 volto alla migrazione della propria utenza telefonica mobile n. 3926295xxx, con l'indicazione del codice fiscale, anziché della partita iva; la numerazione era attivata con contratto *microbusiness* e partita iva, mentre le richieste di portabilità venivano inserite con codice fiscale e veniva indicata una tipologia di servizio errata "Prepagata" anziché "Postpagato", come risulta dai moduli di richiesta portabilità allegati all'istanza. La compilazione errata del modulo di richiesta ha determinato il fallimento delle tre richieste di portabilità inserite da Digi nelle date del 22 dicembre 2017, 3 gennaio 2018 e 15 gennaio 2018 con la causale "*incongruenza CF/P.IVA e MSISDN*".

Nello specifico, 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.

L'operatore *donating* (nel caso di specie WIND Tre), ai sensi dell'articolo 10 dell'allegato 1 alla delibera citata, 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, 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*".

La richiesta di attivazione della prestazione di MNP è presentata all'operatore *recipient* nel rispetto della disciplina vigente in materia di trattamento dei dati personali ed è sottoscritta dal cliente in conformità a quanto previsto dall'articolo 5, comma 4, dell'allegato citato.

Occorre precisare che l'istante in data 13 marzo 2018 ha rinunciato alla richiesta di portabilità verso Digi sottoscrivendo un nuovo contratto con Vodafone, anche in questo caso la portabilità non è andata a buon fine per le medesime motivazioni che hanno determinato il KO della precedente richiesta. L'istante ha inviato un unico reclamo in data 26 aprile 2018, dopo oltre quattro mesi dalla prima richiesta di portabilità.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta di rimborso delle somme pagate e di storno dell'insoluto non possa trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. Le richieste risultano generiche e non suffragate dalla documentazione contabile che possa consentire di effettuare una verifica circa la correttezza della fatturazione. Agli atti non vi sono le fatture, né risultano indicate le voci di costo di cui si richiede lo storno o il rimborso, ne consegue, pertanto, che la richiesta non può trovare accoglimento.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non merita accoglimento per i seguenti motivi.

Digi ha dato prova di aver contattato l'istante per informarlo sulla presenza di dati errati che hanno determinato il fallimento della richiesta di portabilità; agli atti, infatti, sono stati acquisiti i tabulati del servizio clienti che provano i numerosi tentativi di contatto del sig. Terra non andati a buon fine in quanto il cliente non era reperibile e dagli stessi risulta che il *dealer* fosse stato informato sulla necessità di presentare l'autocertificazione necessaria per processare la richiesta di portabilità. Il sig. Terra, in data 11 gennaio 2018, ha ripresentato il modulo di MNP, ma ha riconfermato i dati presenti nel modulo del 20 dicembre 2017, determinando di nuovo il KO della richiesta.

Tanto premesso, si ritiene che la società Digi abbia adempiuto ai propri oneri informativi in merito alla sussistenza di impedimenti ostativi alla portabilità della numerazione 3926295xxx.

Allo stesso modo, anche Vodafone non sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità richiesta in data 15 marzo 2018, in quanto agli atti non risulta provato l'invio del reclamo del 26 aprile 2018, motivo per cui nel caso di specie trova applicazione quanto previsto dall'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi* ove è previsto che sono esclusi gli indennizzi nei casi in cui l'utente non ha presentato reclamo entro tre mesi dal disservizio.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento nei confronti di tutti gli operatori per i seguenti motivi. Nei confronti di WIND Tre, la comunicazione a mezzo PEC del 26 aprile 2018 non può essere considerata un reclamo, bensì una richiesta di disdetta del contratto, che risulta gestita per *facta concludentia* dal gestore mediante la cessazione della numerazione disposta in data 25 maggio 2018. Nei confronti di Vodafone, poi, non può non rilevarsi l'assenza della ricevuta della raccomandata, necessaria per confutare quanto dichiarato dal predetto operatore in ordine alla assenza di reclami. Infine, anche nei confronti di Digi la richiesta non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 26 aprile 2018 risulta riscontrato dal predetto operatore tramite comunicazione scritta, il cui testo è riportato in memoria.

Infine, anche 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.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 del sig. Terra nei confronti di WIND Tre S.p.A., Digi Italy (Digi Mobil) S.r.l., 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, 12 giugno 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone