

DELIBERA N. 271/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
UNGARO / WIND TRE S.P.A. / TIM S.P.A.
(GU14/238263/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 agosto 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 Ungaro del 23/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza telefonica mobile n. 3386513xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente ha subito la portabilità non richiesta del numero di telefono da WIND Tre ad altro operatore e verso un soggetto ignoto che è divenuto titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3386513xxx ed è stato immesso nel flusso di comunicazioni (chiamate e SMS) indirizzate alla predetta numerazione di cui l'istante era titolare e che fin da subito ha disconosciuto formalmente;

b. alle ore 05:00 dello scorso 31 luglio 2017, l'istante ha verificato l'assenza di connessione alla rete WIND Tre con la dicitura di *“mancata registrazione sulla rete”*;

c. fino alla successiva verifica (effettuata presso il punto WIND Tre), l'istante ha ritenuto che si trattasse di guasto o di un malfunzionamento del telefono cellulare, ma quando ha provato a utilizzare la SIM su un altro *smartphone* ha constatato l'impossibilità di collegamento alla rete WIND Tre;

d. nel pomeriggio della stessa giornata, si è recato al punto vendita WIND Tre, ritenendo che si trattasse di un malfunzionamento della SIM; ma all'esito delle verifiche veniva informato che il recapito telefonico era stato migrato verso altro operatore, infatti contattando il numero 3386513xxx ha risposto un altro individuo;

e. l'istante si è recato immediatamente presso una vicina caserma dei Carabinieri dove ho denunciato quanto accaduto al fine di attestare di non poter essere considerato responsabile di ogni eventuale attività svolta con l'utenza telefonica n. 3386513xxx e per fornire prova del disconoscimento della mai autorizzata portabilità e, quindi, di poter rientrare immediatamente in possesso della numerazione;

f. successivamente, ha dato mandato al proprio legale per adoperarsi per il recupero del recapito telefonico;

g. il giorno successivo, il legale ha inviato una diffida, a mezzo PEC, volta alla restituzione della linea telefonica a cui il Servizio Clienti WIND Tre ha risposto fornendo il codice identificativo del reclamo, n. 1024278040;

h. con lettera datata 18 settembre 2017 (ricevuta in data 28 settembre 2017), il Servizio Clienti WIND Tre ha comunicato che l'utenza era stata oggetto di portabilità verso TIM e contestualmente di aver comunicato a TIM il disconoscimento della medesima;

i. lo stesso giorno, il 28 settembre 2017, il legale ha inviato a TIM, a mezzo PEC, la richiesta di restituzione del numero telefonico e la restituzione dell'importo del credito presente sull'utenza telefonica pre-pagata;

j. il Servizio Clienti 119 di TIM, con lettera datata 20 novembre 2017, ha risposto che per poter procedere era necessario l'accertamento dei requisiti di legittimità ("in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti") richiedendo l'invio di altri documenti a mezzo fax (al numero 800.600.119) o all'indirizzo riportato in calce nella detta comunicazione;

k. in data 7 dicembre 2017, tramite il legale, è stata inviata a mezzo fax, la documentazione richiesta e, con lettera datata 25 gennaio 2018, TIM ha comunicato la regolarità della portabilità dell'utenza telefonica n. 3386513xxx, di cui l'istante era titolare dal 1998 e fino al giorno 31 luglio 2017;

l. in data 12 febbraio 2018, il legale ha formulato, a mezzo PEC, la richiesta di accesso agli atti in forza dei quali TIM ha asserito la regolarità della portabilità, senza aver mai ricevuto riscontro;

m. successivamente, in data 30 maggio 2018, per poter procedere alla quantificazione del danno patito per l'illegittimo spossessamento dell'utenza telefonica, il legale ha formulato a WIND Tre, a mezzo PEC, la richiesta di ricevere contezza

dell'importo del credito pre-pagato che era stato sottratto e la decorrenza del rapporto contrattuale instaurato con WIND Tre;

n. il Servizio Clienti WIND Tre ha risposto, in data 18 giugno 2018, “di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali è emerso che non è presente alcuna anomalia inerente il servizio oggetto della segnalazione, pertanto, non è possibile accogliere la sua richiesta.”;

o. l'istante è stato titolare del predetto numero telefonico mobile almeno dall'anno 1998, l'utenza è stata originariamente acquisita sottoscrivendo abbonamento con Telecom Italia Mobile (infatti il numero 3386513xxx è numerazione nativa Telecom Italia Mobile) e mantenuta per così lungo tempo proprio perché strumento di comunicazione primaria e, con l'evoluzione tecnologica, strumento di identificazione personale per tutte le attività c.d. digitali;

p. a sostegno di quanto dichiarato l'istante ha depositato la copia del conto telefonico emesso da Telecom Italia Mobile della risorsa numerica a sè intestata e regolarmente utilizzata risalente all'anno 1998 della cui titolarità è stato privato inconsapevolmente a far data dal 31 luglio 2017;

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per perdita di numerazione, decorrente almeno dall'anno 1998;

ii. il risarcimento dei danni materiali, morali ed esistenziali e per violazione della *privacy*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 8 gennaio 2010, tramite rivenditore autorizzato, l'istante ha sottoscritto la Proposta di Contratto per l'attivazione di una SIM prepagata avente n. 3386513xxx con piano telefonico “Wind 4”.

In data 22 luglio 2019 è pervenuta sui sistemi WIND Tre una richiesta di migrazione della SIM n. 3386513xxx verso TIM, ma non è andata a buon fine per “incongruenza ICCID e MSISDN”.

In data 31 luglio 2017 la richiesta è stata reinserita e l'utenza è migrava verso TIM.

In data 1° agosto 2017 è pervenuta, a mezzo PEC, lettera di diffida da parte del legale dell'istante, volta a restituire e ripristinare con effetto immediato la linea telefonica n. 3386513xxx con restituzione del credito prepagato.

WIND Tre, in data 18 settembre 2017, conformemente ai tempi previsti dalla Carta dei Servizi, ha fornito riscontro a mezzo lettera dove l'utente veniva informato che la richiesta non poteva essere accolta a seguito dell'acquisizione di una documentazione conforme. L'utente veniva informato che il disconoscimento era stato comunicato al

gestore TIM al quale dovevano essere inoltrate eventuali altre richieste in qualità di operatore *recipient*.

Non risultano ulteriori segnalazioni se non la presentazione del procedimento UG/156006/2019 dell'8 ottobre 2019.

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.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in merito a quanto contestato dall'istante, dalle verifiche effettuate nei propri sistemi, l'utenza è attiva in TIM dal 31 luglio 2017 ed è intestata a Paloka Serafin.

Risulta presente un primo inserimento di portabilità (MNP) del 22 luglio 2017 rifiutato per dati incongruenti, successivamente è stata reinserita MNP andata a buon fine appunto il 31 luglio 2017.

In data 18 settembre 2017 è stato fornito al punto di contatto di WIND Tre, che ne ha fatto richiesta tramite canali istituzionali, come previsto dal vigente Accordo Quadro, la copia della documentazione in possesso al *dealer* attestante la MNP acquisita in data 22 luglio 2017 ed espletata verso TIM in data 31 luglio 2017. TIM, in quell'occasione, ha regolarmente acquisito la documentazione del richiedente, all'atto della richiesta lo stesso ha dichiarato correttamente anche i dati del numero seriale della SIM.

Di fatto la correttezza del numero da trasferire e del numero seriale della SIM sono gli unici due dati necessari per la portabilità, secondo la delibera n. 147/11/CIR.

Alla richiesta del punto di contatto WIND Tre per la MNP, TIM ha risposto in data 17 settembre 2017 allegando, peraltro, la documentazione anagrafica acquisita.

Sulle SIM prepagate non viene compiuto il controllo di congruenza anagrafica (cioè che chi richiede la MNP sia l'intestatario con l'operatore che cede il numero), secondo la previsione della stessa delibera viene verificata solo l'appartenenza del numero all'operatore cedente e la correttezza del numero seriale della SIM.

La procedura di MNP è, quindi, intesa anche come occasione di conferma dell'intestazione anagrafica o nuova intestazione della SIM (supportata dal fatto che chi possiede materialmente la SIM è normalmente coincidente con colui che ha accesso fisico al numero seriale della stessa, in questi casi, quindi, possesso vale titolo).

TIM non aveva nessun obbligo (previsto dalle vigenti delibere in materia) di verifica della congruenza anagrafica della SIM ma solo quello di richiedere all'operatore cedente la migrazione un numero appartenente alla sua rete con il codice seriale della SIM corretto e di avere parallelamente acquisito un'anagrafica completa.

L'operatore cedente, d'altra parte, aveva come unico onere quello di confermare la regolarità del numero richiesto e la correttezza del seriale: verifiche che, una volta compiute positivamente, hanno motivato l'esito positivo alla portabilità.

Con nota del 25 gennaio 2018, TIM ha riscontrato il reclamo dell'istante informandolo sulla correttezza della portabilità che risultava avvenuta sulla base della modulistica regolarmente compilata dal richiedente e in possesso di TIM.

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 via preliminare, 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 numerazioni associate a SIM prepagate, 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 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. Ciò nonostante, né TIM, né WIND Tre si sono attivate per risolvere il disservizio. WIND Tre ha comunicato all'istante l'avvenuta portabilità verso TIM, precisando che eventuali richieste dovevano essere rivolte al gestore *recipient* TIM che, a sua volta, dopo aver ricevuto la diffida del 28 settembre 2017 si è limitata a comunicare in data 25 gennaio 2018 che la portabilità era avvenuta correttamente. Si considera, pertanto, particolarmente censurabile la condotta inerte assunta da TIM, a fronte della grave irregolarità segnalata dall'istante.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve trovare accoglimento nei confronti di TIM che, pur essendo stata informata tempestivamente della portabilità non richiesta dal sig. Ungaro, non ha posto in essere alcuna iniziativa per ripristinare la situazione *quo ante*, consentendo all'utente di rientrare in possesso della numerazione di

cui era titolare dal 1998, nonostante la denuncia presso il Comando dei Carabinieri e una diffida per il tramite del proprio legale volta alla restituzione della numerazione con il credito presente sulla SIM oltre al risarcimento dei danni subiti per la privazione inconsapevole della numerazione. La società TIM si è limitata a comunicare che la portabilità era avvenuta sulla base della modulistica correttamente compilata e che eventuali richieste risarcitorie potevano essere presentate innanzi al giudice penale. A fronte di una denuncia così circostanziata, l'operatore *recipient* avrebbe dovuto quantomeno svolgere verifiche più approfondite, e non fermarsi a quelle di natura meramente formalistica.

Si ritiene, dunque, che la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 1.500,00 tenuto conto che il sig. Ungaro era titolare della numerazione 3386513xxx dal 1998 fino al 2017, anno in cui la numerazione è stata importata in TIM con altro nominativo.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento attesa l'incompetenza di questa Autorità in materia risarcitoria così come previsto dall'articolo 20, comma 4 del *Regolamento*. Non si ritiene di interpretare la richiesta come volta alla liquidazione di ulteriori indennizzi, in considerazione del fatto che il disservizio principale dell'istante risulta rappresentato dalla perdita della numerazione di cui era titolare dal 1998 che risulta indennizzato mediante l'accoglimento della richiesta di cui al punto i.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 del sig. Ungaro nei confronti di TIM 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 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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, 06 agosto 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Nicola Sansalone