

DELIBERA N. 3/23/CIR

S.R./WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.

(GU14/534912/2022)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 gennaio 2023;

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. 434/22/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. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente S.R. del 28/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 370327xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante, da almeno un decennio e fino al 25 gennaio 2022, era titolare dell'utenza telefonica mobile con numero 370327xxx, in gestione alla compagnia Wind Tre;

b. in data 25 gennaio 2022, improvvisamente, l'istante si è recato presso il centro di assistenza Wind Tre, apprendendo che un terzo, ignoto nell'identità e nei mezzi utilizzati, si era impossessato della propria linea telefonica, ottenendo, addirittura, il passaggio del numero al gestore telefonico Vodafone;

c. l'istante ha subito lo spoglio della propria linea telefonica mobile, con attribuzione del proprio numero ad altro utente e passaggio dall'operatore Wind Tre all'operatore Vodafone con enorme disagio, ha dovuto annullare e modificare le proprie credenziali bancarie, recuperabili proprio attraverso il numero telefonico, avendo ricevuto avvisi sulla propria e-mail di tentativi fraudolenti di accesso al proprio home-banking, comunicare il nuovo numero telefonico ai suoi numerosissimi contatti, la modifica delle credenziali SPID con accesso agli uffici postali, la modifica delle credenziali della firma digitale con accesso agli uffici postali, la modifica delle credenziali di Paypal, la perdita di tutta la cronologia Whatsapp, oltre alla necessità di attivare una nuova linea telefonica a proprie spese;

d. Wind Tre non ha rimborsato il ricorrente del credito telefonico residuo presente sull'utenza associata al suo numero;

e. l'istante ha presentato denuncia presso il Comando Carabinieri di Pescara in data 25.1.2022.

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

- i. il recupero del numero di telefono 370327xxx;
- ii. il rimborso del credito presente di circa 50,00 euro con offerta contrattuale pregressa;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata fruizione del numero telefonico.

2. La posizione degli operatori

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha precisato che, in data 30 ottobre 2021, è risalita sui sistemi Wind Tre la richiesta di Mobile Number Portability della SIM prepagata n. 370327xxx che si è completata in data 4 novembre 2021 sulla SIM già preattivata con il gestore Wind Tre in data 30 settembre 2021, come risulta dal sistema di *Customer Relationship Management* (CRM) di WIND Tre.

In data 25 gennaio 2022 la SIM n. 370327xxx veniva disattivata sui sistemi Wind Tre per passaggio ad altro operatore, Vodafone Italia, come risulta dalla schermata estratta dai sistemi aziendali.

In data 8 febbraio 2022, a seguito di ricezione dell'istanza UG/497670/2022 e di segnalazione da parte del punto vendita Wind Tre di disconoscimento della MNP, WIND Tre ha effettuato puntuali verifiche, anche mediante contatto con l'operatore *recipient*, che hanno confermato che la documentazione prodotta per effettuare la portabilità fosse regolare e non sussistevano gli elementi per fornire i dati per il *porting back* in Wind Tre.

Wind Tre ha rappresentato che, ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, esclusivamente per quanto attiene la "Tutela dei dati personali", non ha fornito in questa sede copia della documentazione in proprio possesso, dichiarandosi disponibile, ove fosse necessario, qualora l'Autorità ne facesse espressa richiesta, a esibire la relativa documentazione.

In data 3 marzo 2022 l'utente ha promosso un'istanza *ex* articolo 5 del Regolamento (GU5/505746/2022) finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti di Wind Tre e Vodafone per l'attivazione dell'utenza n. 3703271xxx, dove, in risposta alla stessa, con nota datata 7 marzo 2022, Wind Tre ha confermato che "[i]n data 25 gennaio 2022 la numerazione 370327xxx è stata oggetto di richiesta di portabilità verso Vodafone e che, come confermato dal gestore *recipient*, la documentazione presentata per la portabilità risulta conforme e non vi sono azioni possibili da parte di WIND Tre".

In data 10 marzo 2022, sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite, il CORECOM competente, non rilevando i presupposti per l'adozione del richiesto provvedimento, in quanto non si poteva chiedere all'operatore *recipient* Vodafone di riattivare i servizi a favore dell'istante nè tantomeno di effettuare la procedura di *porting - back* della SIM a favore dell'operatore *donating* Wind Tre, ha disposto il rigetto dell'istanza.

WIND Tre ha ribadito la propria assenza di responsabilità avendo adempiuto a tutti gli obblighi posti a carico dell'OLO *donating* in caso di portabilità delle utenze mobili. Nello specifico, la normativa regolamentare di riferimento per il 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. La portabilità prevede un meccanismo automatico con verifica dell'intestazione e dell'ICCID della SIM nella richiesta inserita dal Gestore che prende in carico il cliente (*recipient*), pertanto chi ha fornito i dati per la portabilità era in possesso dei dati del cliente. Se i dati corrispondono, Wind Tre non può in alcun modo bloccare tale richiesta. La materia è disciplinata, nel

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

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. Si desume dunque che 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".

Inoltre, occorre rilevare che, quando, come nel caso di specie, la portabilità è stata richiesta con flag Furto/smarrimento, come previsto da Accordo Quadro MNP, al modulo di Richiesta di *Mobile Number Portability* viene allegata la denuncia di furto/smarrimento, documentazione che elude il match MSISDN/ICCID.

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la numerazione 370327xxx, oggetto della presente controversia, risulta importata in Vodafone in data 25 gennaio 2022 sotto altro nominativo, a seguito di regolare sottoscrizione della modulistica contrattuale per la MNP. Vodafone ha eccepito che, in base alle disposizioni vigenti in materia di MNP (*Mobile Number Portability*), Vodafone è in possesso della documentazione contrattuale in cui il soggetto richiedente la prestazione di MNP si è dichiarato intestatario/legittimo possessore della SIM prepagata, in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 4, lett. i), delibera n. 147/11/CIR, e ha prodotto la denuncia di smarrimento della SIM Wind Tre per il numero 370327xxx. Tali documenti, per ovvi motivi di *privacy*, non sono stati depositati con la presente memoria e saranno depositati solo su espressa richiesta istruttoria dell'Autorità.

A ogni modo, poiché il sottoscrittore del modulo per la MNP in Vodafone ha dichiarato di essere il legittimo possessore e titolare della carta prepagata presso il *donating*, nonché del numero di telefono da portare, nel caso in cui avesse fornito un'attestazione mendace risponderebbe personalmente delle dichiarazioni fornite, manlevando Vodafone da ogni responsabilità. Inoltre, va ricordato che, trattandosi – nel caso di specie – di SIM ricaricabile, Vodafone non era tenuta a verificare l'effettiva titolarità della SIM laddove un altro soggetto si è presentato come possessore. La regolarità della documentazione contrattuale in possesso di Vodafone è stata rappresentata anche in sede di procedimento GU5, eccependo che non sussistono gli elementi per poter fornire i dati per il *porting back* in Wind Tre.

Inoltre, Vodafone ha sottolineato che l'accertamento della validità del contratto esula dalle competenze dell'Autorità ma spetta all'autorità giudiziaria ordinaria.

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.

La vicenda verte sulla portabilità della numerazione mobile 370327xxx da WIND Tre a Vodafone Italia senza il consenso dell'utente.

In via preliminare, occorre precisare che Vodafone, su richiesta di questa Autorità, ha prodotto in forma riservata la modulistica contrattuale relativa alla richiesta di portabilità della numerazione mobile unitamente alla denuncia di smarrimento della SIM Wind Tre n. 370327xxx.

Le verifiche in capo agli operatori *donating*, WIND Tre, e *recipient*, Vodafone Italia, all'epoca dei fatti erano stabilite dall'allegato 1 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, 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, in ottemperanza alle disposizioni della 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.

Nel caso di specie trattasi di un contratto di tipo pre-pagato e la procedura allora vigente, pertanto, prevedeva che il gestore *recipient* (Vodafone, nel caso di specie) acquisisca il numero telefonico e l'ICCID dal cliente e trasmetta questi dati al *donating* (WIND Tre) il quale deve verificare che vi sia corrispondenza tra l'ICCID ricevuto da e il numero telefonico del cliente che ha chiesto la portabilità.

Occorre rilevare, tuttavia a riguardo che, quando la portabilità viene richiesta, come nel caso di specie, selezionando la voce "Furto/smarrimento", come previsto dall'Accordo Quadro MNP, al modulo di richiesta di *Mobile Number Portability* viene allegata la denuncia di furto/smarrimento e tale documentazione esclude la necessità per il donating di verificare la corrispondenza MSISDN/ICCID.

Tanto premesso, in esito all'istruttoria, si rileva che l'operatore *recipient* (Vodafone) ha acquisito dal cliente le informazioni previste dalla citata delibera, tra cui la denuncia di smarrimento, e le ha trasmesse al *donating* WIND Tre che non poteva, ai sensi delle previsioni sopra richiamate, scartare la richiesta. Ne consegue che alcuna

responsabilità può essere imputata ai due operatori telefonici, sebbene si tratti di una portabilità avvenuta senza il consenso del reale titolare della numerazione.

Si rileva che, a decorrere dal 14 novembre 2022, successivamente ai fatti in questione, è entrata in vigore la delibera n. 86/21/CIR in base alla quale, proprio al fine di evitare tali accadimenti, è previsto all'articolo 1, comma 2, che "In caso di furto, smarrimento o malfunzionamento la richiesta della nuova SIM può essere effettuata solo presso il proprio operatore. In tali circostanze, la richiesta di MNP può essere effettuata solo dopo aver sostituito la SIM e, pertanto, disponendo di una SIM funzionante."

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone né di WIND Tre, in quanto la portabilità del numero è avvenuta conformemente alla normativa allora vigente e, pertanto, come confermato anche dal rigetto dell'istanza d'urgenza (GU5/505746/2022), non è possibile che gli operatori pongano in essere il *porting-back* per consentire alla parte istante di rientrare in possesso del proprio numero. Correttamente parte istante ha presentato presso il Comando dei Carabinieri di Pescara la denuncia di disconoscimento della portabilità del proprio numero di telefono.

Come già fatto presente in numerose pronunce, questa Autorità non ha alcuna competenza in materia di verifica dell'autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata dagli art. 214 e 215 c.p.c. ed è demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria. Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero conseguenziale alla vicenda prospettata non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza.

Né può essere accolta in questa sede la richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta al rimborso da parte di WIND Tre del credito presente sulla SIM in quanto il credito risulta trasferito unitamente alla numerazione mobile di cui risulta titolare un altro utente.

Non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto, all'esito dell'istruttoria, è stato possibile verificare che entrambi gli operatori hanno agito nel rispetto della normativa regolamentare, effettuando le verifiche previste in caso di portabilità di una numerazione mobile prepagata; pertanto, alcuna responsabilità può essere loro imputata in ordine alla mancata fruizione del numero di telefono.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 S.R. nei confronti di WIND Tre S.p.A. e 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, 25 gennaio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

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