

**DELIBERA N. 31/22/CIR**

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE  
IMBALZANO/WIND TRE S.P.A./ILIAD ITALIA S.P.A.  
(GU14/519880/2022)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 novembre 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. 358/22/CONS;

VISTE le istanze dell'utente Imbalzano del 28/04/2022, trasferita dal CORECOM Calabria in data 15 settembre 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3476792xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante è titolare dell'utenza mobile n. 3476792xxx, da molti anni, con l'operatore WIND Tre;

b. in data 16 febbraio 2022, ha effettuato una ricarica pari a euro 15,00 e dal giorno successivo la scheda ha cessato di funzionare;

c. l'utente si è recata presso un centro WIND Tre, dove le veniva riferito che la sua utenza era migrata ad altro gestore (Iliad) e, in particolare, che la sua utenza era stata assegnata/migrata ad altro utente;

d. a oggi la situazione permane;

e. la parte istante non ha effettuato né autorizzato alcuna operazione sulla propria SIM, di cui intende ottenere la riattivazione a proprio nome e chiede che i gestori coinvolti le forniscano tutte le informazioni opportune e necessarie al fine di valutare l'opportunità di rivolgersi, per fini cautelativi, alle Autorità competenti.

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

i. il ripristino della numerazione 3476792xxx con il gestore WIND Tre e a suo nome;

ii. il rimborso della ricarica, pari a euro 15,00, effettuata in data 16 febbraio 2022;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio subito;

iv. in subordine, la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.

### **2. La posizione degli operatori**

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante.

La società Iliad Italia S.p.A. (di seguito per brevità solo Iliad), nel corso del contraddittorio, in merito all'illegittimo trasferimento dell'utenza mobile n. 3476792xxx dal precedente operatore Wind Tre ha precisato di avere dato seguito alla richiesta di portabilità sulla base di regolare sottoscrizione di un contratto datato 16 febbraio 2022 con contestuale richiesta di portabilità dell'utenza mobile n. 3476792xxx. Avendo il

richiedente 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 legittimamente trasmesso l'ordine di lavorazione a Wind Tre, operatore *donating*, che ha espletato la MNP in data 22 febbraio 2022.

In data 5 marzo 2022 l'istante ha promosso istanza di conciliazione UG/506423/2022 e il correlato procedimento d'urgenza GU5/519446/2022, dai quali Iliad ha appreso che la sig.ra Imbalzano, intestataria del numero 3476792xxx, non aveva mai richiesto la portabilità verso Iliad. La compagnia ha quindi subito provveduto a segnalare internamente quanto accaduto e a bloccare il traffico in entrata e in uscita sulla SIM 3476792xxx. Inoltre, in sede di procedimento GU5 (concluso con provvedimento di archiviazione), Iliad ha informato la sig.ra Imbalzano della necessità di effettuare il disconoscimento della MNP, anche presso il proprio gestore, in modo tale da poter tornare quanto prima nella disponibilità della numerazione e rientrare in Wind Tre, precedente operatore, dando altresì la piena disponibilità a fornire i dati per il *porting back*.

Tuttavia, in sede di conciliazione, è emerso che parte istante non è stata collaborativa, in quanto si è rifiutata di acquistare una nuova SIM Wind Tre, sulla quale effettuare il *porting back*, unico modo possibile per recuperare la numerazione.

In seguito, parte istante ha inviato a Iliad due PEC di diffida e messa in mora, riscontrate rispettivamente in data 17 e 18 marzo 2022.

A oggi, la numerazione risulta ancora attiva sui sistemi Iliad e recuperabile; tuttavia, non è ancora pervenuta alcuna richiesta di portabilità in uscita della numerazione oggetto del presente procedimento.

### **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 Iliad per i motivi che seguono.

È stata predisposta anche un'integrazione istruttoria nei confronti di Iliad per acquisire la richiesta di portabilità verso Iliad, nonché il documento di riconoscimento del soggetto richiedente.

La vicenda verte sulla portabilità della numerazione mobile 3476792xxx da WIND Tre a Iliad senza il consenso dell'utente.

Le verifiche in capo agli operatori *donating*, WIND Tre, e *recipient*, Iliad, 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, 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.

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 e la procedura vigente, pertanto, prevede che Iliad 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 Wind Tre e il numero telefonico del cliente che ha chiesto la portabilità.

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 Iliad 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.

È 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* Iliad 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* WIND Tre. 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 Iliad, sebbene si tratti di una portabilità avvenuta senza il consenso del reale titolare della numerazione.

Preme rilevare come in data 7 marzo 2022, all'interno del fascicolo UG/506423/2022, Iliad ha precisato che “[i]l processo di portabilità dell'utenza nr. 3476792xxx verso Iliad si è perfezionato grazie all'inserimento nella richiesta di dati normalmente nella disponibilità del solo intestatario dell'utenza (ad esempio, il numero seriale della SIM associata all'utenza). La Società Le suggerisce di mettersi in contatto con il Suo precedente operatore per disconoscere la paternità della richiesta e recuperare la sopra indicata numerazione.”

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento nei confronti di Iliad in quanto la riattivazione dell'utenza avrebbe richiesto un comportamento attivo dell'istante, che avrebbe dovuto recarsi in un punto vendita Wind Tre e acquistare una nuova SIM, per poi dare corso alla migrazione inversa. Agli atti non vi sono elementi che possano confermare quanto sostenuto dalla signora nelle repliche dello scorso 27 giugno secondo cui, nonostante l'acquisto della nuova SIM, la portabilità da Iliad a Wind Tre non sia stata possibile. Iliad ha confermato nelle proprie memorie di non aver ricevuto alcuna richiesta di portabilità da parte di Wind Tre.

Né può essere accolta in questa sede la richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta al rimborso della ricarica di euro 15,00 in quanto si tratta di una ricarica effettuata sulla SIM Wind Tre, e non vi è prova che tale credito sia stato portato sulla nuova utenza.

Analogamente non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto, all'esito dell'istruttoria, è stato possibile verificare che l'operatore ha agito nel rispetto della normativa regolamentare, effettuando le verifiche previste in caso di portabilità di una numerazione mobile prepagata; pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata a Iliad in ordine alla portabilità avvenuta senza il consenso del titolare della numerazione. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione, considerato quanto emerso nel corso dell'istruttoria circa il mancato adempimento da parte dell'utente a quanto necessario per consentire il rientro in WIND, nonché l'attuale disponibilità del numero per il rientro.

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 Imbalzano nei confronti di Iliad 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, 17 novembre 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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