

DELIBERA N. 38/21/CIR

**Definizione della controversia
Valeri /Tim S.p.a./Wind Tre S.p.a.
(GU14/349302/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2021;

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. 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. 696/20/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;

VISTA l’istanza dell’utente sig. Valeri, del 05/11/2020, assegnata per competenza a questa Autorità in data 13/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 3924626xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. cliente WIND Tre, nel mese di dicembre 2018 riscontrava la mancata ricezione delle chiamate in entrata e a seguito di contatto telefonico al servizio clienti WIND Tre veniva reso edotto dell'avvenuta procedura di portabilità, mai richiesta, del numero in TIM e dell'imminente disattivazione della SIM;

b. in data 15/03/2019 l'istante, per il tramite del proprio legale, inviava formale reclamo alle società TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. contestando la suddetta richiesta di portabilità; con missiva del 19/03/2019 la società WIND Tre S.p.A. comunicava che la portabilità del numero mobile era avvenuta a seguito di una richiesta formale documentata correttamente e con nota successiva del 26/03/2019 invitava l'istante a richiedere la relativa documentazione alla società TIM S.p.A.;

c. in data 27/03/2019 il legale dell'istante richiedeva alla società TIM S.p.A. copia della suddetta richiesta di portabilità del numero, ribadendo il contenuto del reclamo del 15/03/2019 rimasto inevaso; la società TIM S.p.A. con nota di riscontro del 24/04/2019 richiedeva al fine di esibire la predetta documentazione contrattuale, l'esibizione della copia del documento di identità, del codice fiscale e della procura debitamente sottoscritta; nonostante detta richiesta fosse stata evasa dall'istante, la società TIM S.p.A. non forniva copia del contratto afferente alla richiesta di portabilità del numero 3924626xxx; portabilità mai richiesta e tempestivamente contestata dall'istante.

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

- i. il risarcimento dei danni nella misura di euro 10.000,00;
- ii. la copia del contratto di portabilità del numero 3924626xxx in TIM;
- iii. l'annullamento/disattivazione del numero.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«nel merito, si rende noto che in data 07/09/2018, è stata acquisita una richiesta di MNP recipient. La linea è stata correttamente attivata su rete TIM in data 11/09/2018 intestata ad un soggetto diverso all'odierno istante. Si rende noto che tale soggetto ha presentato tutta la documentazione necessaria per la migrazione della linea che è stata anche accettata dall'OLO. In data 31/01/2019, è stato fornito al punto di contatto di H3g, il quale ne aveva fatto richiesta tramite canali istituzionali come previsto da vigente 3 Accordo Quadro MNP, la copia della documentazione in possesso al dealer 60026 4G Retail SRL (pdv 7100097871) attestante la MNP acquisita in data 07/09/2018. Si rende noto che la scrivente ha anche dato seguito al reclamo inviando un riscontro scritto all'indirizzo mail digiacinto@libero.it. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di storni e/o indennizzi, poiché la linea risulta essere intestata ad*

un altro soggetto che ha correttamente richiesto la migrazione che è stata accettata dall'OLO».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

La società WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in data 02/09/2017 veniva attivata sui sistemi Wind Tre la sim mobile prepagata avente n. 3925622xxx con seriale ICCID 8939996280091414586 (doc. 1) e sovrascritta in data 06/09/2017 dal n. 3924626577 a seguito dell'espletamento della Mobile Number Portability. La linea oggetto di contestazione risulta disattivata sulla rete Wind Tre in data 11/09/2018. Nello specifico, In data 02/09/2017 tramite rivenditore autorizzato, l'istante sottoscriveva la Proposta di Contratto per l'attivazione di una sim prepagata avente n. 3925622xxx con seriale ICCID 8939996280091414586 con piano telefonico "Power 29" con contestuale richiesta di Number Portability dell'utenza n. 3924626xxx che si espletava in data 06/09/2017. In data 11/09/2018 perveniva sui sistemi Wind Tre una richiesta di migrazione della sim 3924626xxx verso L'OLO Tim. In data 15/03/2019 perveniva alla scrivente società una pec da parte dell'Avv. Franca Di Giacinto in qualità di rappresentante legale del sig. Valeri con la quale parte si disconosceva la portabilità del numero oggetto di doglianza verso l'OLO Tim e si richiedeva l'immediata riassegnazione/riattivazione della numerazione de quo. La convenuta prontamente prendeva in carico la segnalazione e in data 19/03/2019, così come asserito da parte istante nella presente istanza, forniva riscontro a mezzo e-mail all'indirizzo digiacinto.f@libero.it dove l'utente veniva informato che la richiesta non poteva essere accolta a seguito dell'acquisizione di una documentazione conforme. Nella stessa data del 19/03/2019, il Legale del sig. Valeri faceva pervenire alla convenuta una nuova pec di reclamo dove, riportandosi a quanto integralmente già esposto nel reclamo del 15/03/2019, richiedeva copia della documentazione attestante la portabilità della sim n. 3924626xxx verso altro OLO. In data 29/03/2019 l'utente veniva informato che la società scrivente aveva provveduto a comunicare il disconoscimento al gestore Tim al quale dovevano essere inoltrate eventuali altre richieste in qualità di "Operatore decipient", Con riferimento alla vicenda in questione, quindi, la convenuta non ha alcuna 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 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 all'art. 9 e 10 dell'accordo citato. La materia è disciplinata dall'art. 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 art. 5 e art. 6, l'operatore donating procede all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero". Con riferimento alla vicenda in questione, WIND non ha alcuna responsabilità avendo*

adempito a tutti gli obblighi posti a carico dell'OLO donating in caso di portabilità delle utenze mobili. In base alla predetta regolamentazione, Wind, 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'art 5 del citato accordo, deve verificare "l'identità del richiedente la prestazione di MNP". Per tutto quanto esposto risulta evidente che è di esclusiva responsabilità del recipient l'avvio di una migrazione senza la relativa legittimazione. In conclusione, la convenuta, ha espletato tutte le attività richieste dalla normativa regolamentare e prodotto tutta la documentazione necessaria all'adita Autorità per valutare la questione al fine di escludere qualsivoglia responsabilità in capo alla convenuta nella vicenda in esame».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va menzionato che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa richiesta di cui al punto i., non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla perdita della titolarità del numero 3924626xxx in capo all'istante sig. Valeri è imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A. sulla base delle considerazioni di seguito riportate.

Nel merito, alla luce delle schermate allegate al fascicolo documentale, si assume che la società TIM S.p.A. ha processato in data 07/09/2018 una richiesta di *Mobile Number Portability* della numerazione 3925622xxx con seriale ICCID 8939996280091414586 a nome del sig. Sauro, soggetto richiedente diverso dal reale intestatario della predetta numerazione, sig. Valeri; detta procedura si è espletata con esito positivo in data 11/09/2018 con conseguente disattivazione della risorsa numerica in pari data sui sistemi WIND Tre. Difatti, la società WIND Tre S.p.A., in qualità di operatore *donating*, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore *recipient*, ha attivato la prestazione al cliente nei tempi con il rilascio del numero, in conformità a quanto previsto dall'articolo 5, comma 9, dell'allegato 1, alla delibera n. 147/11/CIR; nello specifico, detto operatore, verificata la corrispondenza tra il numero MSISDN e il numero seriale della carta SIM, trattandosi di contratto di tipo pre-pagato,

ha processato regolarmente il *cut over*. All'esito dell'istruttoria è emerso che la richiesta di portabilità numerica è stata inoltrata da un soggetto diverso dall'istante ed è stata contrattualizzata con l'operatore TIM S.p.A. che in qualità di *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, come previsto dall'articolo 5, comma 8, dell'allegato 1, alla delibera n. 147/11/CIR. Orbene, dalla modulistica contrattuale allegata in copia al fascicolo documentale si evince l'incompletezza documentale ai sensi dell'articolo 5, comma 4, del sopracitato allegato che prevede espressamente, alla lettera i), che *“la richiesta di MNP debba contenere, 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”*. Nello specifico, si deve evidenziare che la richiesta di MNP è stata processata dalla società TIM S.p.A. in difetto di verifica sull'identità del richiedente; obbligo che incombe unicamente sull'operatore *recipient* in caso di contratto prepagato, dal momento che l'ordine di *porting* trasmesso al *donating* *“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 usfruita presso il donating, nominativo o denominazione o ragione sociale del cliente che ha chiesto la portabilità, tipo o numero di documento del cliente”* alla luce di quanto previsto dall'articolo 5, comma 7, dell'allegato 1, alla delibera n. 147/11/CIR.

Pertanto, alla luce del sopra citato mancato assolvimento degli obblighi in capo all'operatore *recipient* previsti dal quadro regolamentare vigente, la richiesta dell'istante, di cui al punto i., di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione n. 3924626xxx merita accoglimento e deve essere computata moltiplicando il parametro di euro 100,00 per i 6 anni di precedente utilizzo a far data dall'anno 2013 fino al 2018 (data di *porting* del numero in TIM), in assenza di contestazione da parte dell'operatore sulla data di presa di possesso della numerazione da parte dell'istante, secondo la disposizione di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii, devono ritenersi superate, atteso che nel corso dell'istruttoria è stata acquisita copia della modulistica richiesta, accessibile alle parti in causa, ed è stata accertata l'avvenuta cessazione contrattuale.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società WIND Tre S.p.A. che, per l'appunto, ha richiesto nel corso dell'istruttoria l'estromissione dal presente procedimento, relazionando nel corpo della memoria la correttezza dell'attività gestione, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

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 accoglie parzialmente l'istanza del sig. Valeri 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 all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione n. 3924626xxx

utilizzata dal 2013, secondo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento indennizzi*.

3. La predetta Società 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, 31 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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