

**DELIBERA N. 40/21/CIR**

**Definizione della controversia  
Carella/Vodafone Italia S.p.a./Lycamobile S.p.a.  
(GU14/348209/2020)**

**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;

VISTE le istanze dell’utente Carella del 03/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3475725xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 8 settembre 2020, sulla casella di posta elettronica personale, ha ricevuto diverse e- mail riguardanti tentativi di accesso a vari account (Gmail, PayPal, Hotmail, Amazon);

b. nel tentativo di recuperare le *password* tramite i moduli di recupero, l'istante si è reso conto di non avere più linea telefonica sul numero mobile Vodafone +393475725xxxx;

c. l'istante ha cercato di riavviare il telefono, convinto di avere un banalissimo problema, senza alcun esito e, dopo aver contattato Vodafone, ha appreso che era in corso un procedimento di migrazione verso il gestore Lycamobile;

d. contattato tale operatore telefonicamente, ha appreso che in caso di portabilità non richiesta era necessario rivolgersi alle autorità competenti oltre a inviare una comunicazione tramite e-mail a Lycamobile spiegando l'accaduto e allegando la fotocopia del documento d'identità;

e. l'istante ha contattato la banca che gli ha consigliato di cambiare PIN o bloccare l'app e si è rivolto ai Carabinieri per sporgere denuncia;

f. ha anche contattato Vodafone per avere ulteriori informazioni ma gli veniva riferito che solo l'altro gestore poteva agire, nonostante Lycamobile avesse riferito che solo Vodafone, in quanto originario e unico verificatore del reale intestatario del numero 3475725xxx, avrebbe potuto agire e consentire il rientro nella loro rete tramite la corretta procedura;

g. l'istante ha sollecitato diverse volte sia Vodafone che Lycamobile per avere tutta la documentazione relativa alla migrazione non richiesta ed è stato informato del cambio di intestatario della SIM, senza consenso;

h. dopo aver avuto la conferma che il modulo di migrazione era stato fatto a nome proprio, con dati anagrafici, codice fiscale e copia della carta d'identità probabilmente prelevati illecitamente da uno degli *account* violati, l'operatrice ha comunicato che il nuovo titolare era un nome palesemente contraffatto, con una data di nascita altrettanto palesemente contraffatta, ma alla richiesta di come avessero potuto accettare tale richiesta, non vi è stata alcuna risposta;

i. l'istante ha chiesto la disattivazione immediata del numero in presenza del reato di sostituzione di persona confermata telefonicamente, ma non tramite e-mail;

j. la conferma della disattivazione del numero è stata confermata più volte durante la telefonata del servizio clienti Lycamobile;

k. l'istante è stato costretto a cambiare il numero di telefono sopportando un costo di euro 70,00;

l. l'istante contesta il comportamento di Vodafone che ha consentito una portabilità senza verificare la veridicità dei dati del richiedente;

m. nelle repliche, l'istante ha precisato che Lycamobile ha depositato un modulo per la portabilità con dati errati, quali il numero del documento che non corrisponde, l'indirizzo di residenza che non corrisponde, la firma che non corrisponde e non ha prodotto la fotocopia del documento. Vodafone ha accettato di cedere l'utenza telefonica a Lycamobile, senza verificare la documentazione fornita, in cui appunto il numero di documento non corrisponde, l'indirizzo di residenza non corrisponde e la firma non corrisponde;

n. il signor Carella ha segnalato immediatamente il disservizio e il danno arrecato, ma solo dopo molte ore e l'intervento di un legale, le compagnie telefoniche si sono attivate per la soluzione del disservizio.

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

i. la cancellazione del numero di telefono da qualsiasi database per evitare utilizzi illeciti;

ii. l'avvio di un'indagine da parte della magistratura o di altro ente competente per chiarire come sia possibile che un operatore telefonico intesti i propri numeri di telefono a persone che non esistono;

iii. l'applicazione da parte di Vodafone del precedente piano tariffario;

iv. il rimborso quantificato in circa 200,00 euro di cui 70,00 euro di costi vivi per la sostituzione del numero, 50,00 euro per il tempo perso (evitabile se l'operatore avesse accettato subito di bloccare la migrazione), 80,00 euro per le spese legali;

v. la liquidazione dell'indennizzo per furto di identità e dati sensibili.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il numero 3475725xxx veniva esportato verso Lycamobile in data 8 settembre 2020, a seguito di regolare richiesta inserita dal *recipient* con i dati corretti (ICCD e MSISDN conformi).

Vodafone, in base alla normativa di settore (del. n. 147/11/CIR) non avrebbe potuto porre alcun rifiuto alla MNP. A seguito della segnalazione dell'istante, si apriva *case* per ottenere i dati per il recupero del numero, ma lo stesso confermava di non essere interessato al recupero della numerazione.

Ciò posto, nessuna responsabilità può essere imputata a Vodafone in relazione a quanto lamentato dall'istante.

Lycamobile, nel corso del contraddittorio, ha precisato, *in primis*, che la denuncia sporta dall'istante presso la stazione dei Carabinieri e allegata al fascicolo documentale 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”. Nel merito, gli articoli 10 e 11 del predetto Accordo Quadro individuano gli obblighi cui sono tenuti, rispettivamente, l'operatore *recipient* (nel caso di specie Lycamobile) e l'operatore *donating* (nel caso di specie Vodafone Italia) nell'ambito delle procedure di portabilità delle utenze mobili.

Con riferimento alla portabilità del numero, Lycamobile ha dichiarato che la richiesta di attivazione del servizio MNP per il numero 393475725xxx risulta essere stata ricevuta in data 4 settembre 2020 tramite sistema POS in uso ai *retailer*. Lycamobile ha assegnato alla richiesta identificativo ID LYCA2009040xxx e inoltrato la stessa all'operatore Vodafone nei tempi e modi previsti dalla delibera n.147/11/CIR.

In qualità di operatore *recipient*, Lycamobile si è limitata, dunque, a trasmettere all'operatore *donating* le informazioni indicate dal richiedente all'atto di presentazione della richiesta di portabilità. Nessuna irregolarità è riscontrabile nell'operato gestionale di Lycamobile che non poteva non avviare la portabilità richiesta da soggetto qualificatosi come proprietario/possessore della SIM.

L'operatore *donating* ha provveduto a validare la correttezza dei dati inviati e ha rilasciato il numero alla rete Lycamobile in data 8 settembre 2020.

Lycamobile, quindi, non ha alcuna responsabilità avendo adempiuto agli obblighi posti a carico dell'operatore *recipient* in caso di portabilità delle utenze mobili.

La portabilità ha avuto buon fine in quanto l'operatore *donating* ha acconsentito al rilascio dell'utenza confermando la correttezza del numero da trasferire e del numero seriale della SIM indicato nella richiesta essendo questi, secondo la delibera n. 147/11/CIR gli unici due dati necessari per la portabilità di un numero prepagato.

Nel merito della lamentata perdita numerazione, preliminarmente Lycamobile ha precisato di aver fornito al gestore Vodafone i dati necessari per effettuare la *porting back* del numero in data 9 settembre 2020. Lycamobile ha peraltro inviato un ulteriore sollecito a Vodafone in data 2 ottobre 2020 al fine di compiere la procedura, ma ad oggi il numero 393475725xxx risulta ancora presente sulla rete Lycamobile.

Occorre precisare che in assenza di documentazione attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della risorsa numerica non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per perdita della predetta numerazione.

Dalla memoria difensiva di Vodafone e dalla richiesta inserita nel formulario dall'istante “vorrei che il mio ormai precedente numero di telefono venga eliminato immediatamente da qualsiasi database poiché è possibile che il malvivente che se n'è impossessato possa utilizzarlo per scopi illeciti che possono danneggiare tanto me quanto altre ignare persone”, è pacifico affermare che l'istante non è interessato al recupero della numerazione e/o a rientrare in possesso della stessa.

Dalle evidenze presenti nel sistema Lycamobile si evince come l'istante, ancorché informato delle procedure per rientrare in possesso della numerazione, si sia limitato a richiederne solo il blocco della stessa senza nulla fare per riottenere la riassegnazione dello stesso.

### 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.

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.

Prima di entrare nel merito delle richieste formulate dalla parte istante, occorre precisare che il sig. Carella è stato vittima di un furto di identità per il quale ha presentato tempestivamente denuncia alle autorità competenti. L'istante, la mattina del giorno 8 settembre 2020, ha appreso che vi erano stati diversi tentativi di accesso ai propri account (Google, Paypal, Facebook e altri), motivo per cui era stato costretto a resettare le *password* e a bloccare anche il proprio conto corrente bancario. Nella medesima mattinata, resosi conto di essere privo di linea mobile, contattando il proprio gestore Vodafone, ha appreso che il proprio numero mobile era migrato verso il gestore Lycamobile, a sua insaputa. Ha subito contattato i gestori e ha richiesto il blocco della numerazione, dichiarando sin da subito di non essere interessato al recupero della stessa, temendo che potesse essere utilizzata per scopi illeciti.

In relazione alla portabilità del numero, la società Vodafone, 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 contrattualizzata con l'operatore Lycamobile, allegata in copia al fascicolo documentale, risulta incompleta 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 Lycamobile 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 usufruita 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.

La condotta del gestore Lycamobile pare censurabile per non avere rispettato le disposizioni regolamentari appena richiamate, condotta che ha reso possibile la portabilità del numero con attribuzione a un soggetto estraneo. pertanto, sebbene l'operatore Lycamobile, prontamente informato dell'accaduto e del disconoscimento della portabilità, si sia attivato tempestivamente per il recupero della numerazione e il contestuale blocco della numerazione per evitare utilizzi fraudolenti, è ragionevole che il sig. Carella abbia rinunciato al recupero della numerazione in quanto ormai compromessa.

Ne consegue che il gestore Lycamobile sia tenuto alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione ai sensi dell'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni di precedente utilizzo per il numero di anni pari a 6, tenuto conto che l'istante ha dichiarato di essere titolare del numero mobile 3475725xxx dal 2014 e che lo stesso risulta perso nel 2020.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta in questa sede, in quanto è possibile imporre ai gestori coinvolti nel presente procedimento di bloccare la numerazione mobile 3475725xxx per evitare possibili utilizzi illeciti, richiesta già posta in essere da Lycamobile, che in data 11 settembre 2020, ha prontamente provveduto a disporre il blocco della numerazione, ma non risulta possibile disporre la cancellazione della predetta numerazione da ogni database.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto è onere del sig. Carella richiedere l'intervento della magistratura per tutelare la propria posizione e per evitare eventuali utilizzi illeciti dei propri dati.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto non è possibile imporre ai gestori, (in questo caso a Vodafone) di applicare un piano tariffario non più commercializzato.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. volta al rimborso di euro 70,00, a titolo di costi vivi per la sostituzione del numero ed euro 50,00 relativa al tempo perso non può trovare accoglimento in quanto si tratta di una richiesta risarcitoria che esula dalle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*: Inoltre la richiesta volta al rimborso delle spese legali pari a euro 80,00 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.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto v. può essere interpretata solo come richiesta di indennizzo e liquidata come sopra indicato.

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 dell'utente Carella nei confronti di Lycamobile S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Lycamobile S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione n. 3475725xxx.

3. La società Lycamobile S.r.l. 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