

DELIBERA N. 45/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PANICUCCI /WIND TRE S.P.A.
(GU14/84367/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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*” 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, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*.

VISTA l'istanza della sig.ra Panicucci del 15/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue:

a. in data 11 ottobre 2017, il numero 3473506xxx intestato alla sig.ra Panicucci e con reale utilizzatore Serra, ha subito una portabilità non richiesta da Vodafone a WIND Tre;

b. nello stesso giorno, contattando il *call center* WIND Tre, l'istante è stata informata che il numero 3473506xxx risulta intestato a un altro utente, motivo per cui, in data 24 ottobre 2017, ha inviato un reclamo tramite raccomandata A/R;

c. solo nel mese di giugno 2018 il numero 3473506xxx è tornato a essere intestato alla sig.ra Panicucci, ma non era ancora rientrato in Vodafone, il che ha impedito di utilizzare la vecchia scheda SIM e di eseguire la portabilità da WIND Tre a Vodafone, poiché occorre il codice seriale della scheda SIM che non era più in possesso della parte istante.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per ogni giorno di disservizio pari a euro 10,00 x 491 giorni dall'11 ottobre 2017 al 14 febbraio 2019;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione di cui l'istante era titolare da 10 anni;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita del credito residuo presente sulla SIM alla data dell'11 ottobre 2017;
- v. il rimborso delle spese sostenute per il procedimento.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nella propria memoria, si è limitata a precisare che la SIM n. 3473506xxx risulta intestata ad altro utente che ha regolarmente sottoscritto un

contratto con WIND Tre e che alla data del 13 ottobre 2017 veniva espletata la portabilità da Vodafone.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, si precisa che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Vodafone Italia e di WIND Tre per acquisire le schermate della MNP per ricostruire la vicenda della portabilità avvenuta senza il consenso della sig.ra Panicucci, titolare della SIM prepagata n. 3473506xxx.

Dalle schermate depositate da WIND Tre è emerso che risultava validato il campo relativo al “furto” della SIM che ha consentito quindi all'operatore di richiedere a Vodafone la portabilità dell'utenza telefonica mobile senza inserire il numero seriale presente sulla SIM (ICCD).

Vodafone Italia, nella risposta alla richiesta istruttoria, ha dichiarato quanto segue: *“[i]n risposta alla richiesta istruttoria, si rappresenta che la SIM prepagata con numero 3473506xxx risulta attivata nel gennaio 2005 e si conferma che il numero risulta esportato verso WIND Tre in data 11 ottobre 2017 a nome di altro utente. Attualmente il numero è attivo in Vodafone sotto altro nuovo nominativo. Si fa presente, infine, che in data 20 dicembre 2018 è stato raggiunto accordo con la sig.ra Panicucci presso il CORECOM. Lombardia”*.

Nel caso di specie, trova applicazione la 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, l'articolo 8 e l'articolo 9 del predetto Accordo Quadro individuano gli obblighi cui sono tenuti, rispettivamente, l'operatore *recipient* (nel caso di specie WIND Tre S.p.A.) e l'operatore *donating* (nel caso di specie Vodafone Italia S.p.A.) nell'ambito delle procedure di portabilità delle utenze mobili. In proposito si osserva che la condotta assunta da WIND Tre non è risultata conforme alla normativa regolamentare di cui sopra, in quanto l'articolo 6, lett. n. del predetto Accordo Quadro prevede che è necessario corredare il contratto con “*documentazione della denuncia fatta all'autorità competente relativa allo smarrimento o furto della SIM, se del caso*”, mentre WIND Tre si è limitata a depositare la schermata in cui il campo relativo al “furto” risulta validato, ma non ha allegato anche la copia della denuncia di furto presentata dalla titolare della SIM alle Autorità competenti. Inoltre, occorre evidenziare il comportamento inerte dell'operatore che, dopo aver ricevuto il reclamo in data 24 ottobre 2017, non si è attivato prontamente per comunicare alla sig.ra Panicucci i dati del *porting back*, unico modo per poter rientrare prontamente in possesso della propria numerazione. Solo nel mese di giugno 2018 la parte istante è ritornata in possesso della propria utenza telefonica.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta della parte istante di cui al punto i. possa trovare parziale accoglimento e che la società WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per sospensione del servizio telefonico di un'utenza mobile secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per il periodo dal 24 ottobre 2017, data del reclamo,

fino al 1° giugno 2018 (considerato che l'istante ha dichiarato che nel mese di giugno è ritornata nella disponibilità della propria numerazione) per il numero di giorni pari a 220.

Con riferimento alla richiesta della parte istante di cui al punto ii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto la numerazione risulta rientrata nella disponibilità della titolare nel mese di giugno 2018.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 24 ottobre 2017 non risulta riscontrato formalmente da WIND Tre. Ne consegue, quindi, che l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 considerato che dal 9 dicembre 2017 (al reclamo del 24 ottobre 2017 occorre aggiungere 45 giorni di tempo per la gestione) il primo contatto certo con l'operatore è avvenuto al momento della conciliazione svoltasi il 20 dicembre 2018. Non si è ritenuto di individuare come *dies ad quem* quello del mese di giugno 2018, momento in cui la numerazione è stata riassegnata all'istante, in quanto il reclamo aveva come oggetto anche la restituzione del credito residuo presente sulla SIM, che non risulta ancora avvenuta.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita del credito residuo, la richiesta non può trovare accoglimento, in quanto tale fattispecie non risulta contemplata nel *Regolamento sugli indennizzi*.

Con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura la stessa non può trovare accoglimento ai sensi dell'articolo 20, comma 6 del *Regolamento*.

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 della sig.ra Panicucci nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.650,00 (milleseicentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione di un'utenza telefonica mobile;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società WIND Tre 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, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone