AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 45/21/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EMIL CAM/TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/375925/2021)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 aprile 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. Fares, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società EMIL CAM, dell'11/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 3483279xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente Vodafone Italia, nel mese di aprile 2019 riscontrava l'improvvisa disattivazione della SIM e a seguito di contatto telefonico con il servizio clienti dell'operatore veniva reso edotto dell'avvenuta procedura di portabilità, mai richiesta, del numero in TIM e della contestuale intestazione a diverso soggetto, senza previo consenso ed autorizzazione;

b. in data 04/04/2019 l'istante inviava formale reclamo alle società Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A. contestando la suddetta richiesta di portabilità; con note rispettivamente del 24/04/2019 e del 13/05/2019 l'istante reiterava la predetta contestazione; in riscontro la società Vodafone Italia S.p.A. comunicava che la portabilità del numero mobile era avvenuta a seguito di una richiesta formale documentata correttamente e contestualmente invitava l'istante a richiedere le dovute informazioni alla società TIM S.p.A.;

c. in data 11/06/2019 la società TIM S.p.A. adduceva che la numerazione portata non era più di tipologia *business*, bensì *consumer* e, pertanto, comunicava all'istante di avere interessato il settore competente; di seguito, detta società non forniva alcuna informazione e/o documentazione attestante la regolarità della procedura di portabilità numerica, mai richiesta dall'istante.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio da parte di Vodafone Italia a far data dal 04/04/2019;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della titolarità del numero n. 3483279xxx, detenuto dal mese di luglio 2017;

iii. la liquidazione per la mancata risposta ai reclami;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «*analizzando il caso si comunica che non si tratta di MNP non richiesta bensì di una regolare richiesta di portabilità in cui il Cliente ha regolarmente sottoscritto il modulo MNP allegando anche il suo documento di riconoscimento. Si conferma che l'utenza*

mobile prepagata nr. 348 3279xxx è attualmente attiva con TIM come riportato dalla schermata sistema DBC sotto stante (sistema che gestisce la portabilità delle utenze mobili). Non risultano altre richieste di portabilità (MNP). Si allegano i moduli MNP sottoscritti per l'utenza in oggetto (cfr.all.1-2). La portabilità è stata inserita correttamente. A tal riguardo si comunica che per effettuare la portabilità delle utenze mobili prepagate è fondamentale avere e fornire l'ICC-ID della SIM come previsto dall'accordo quadro 147/11/CIR. Inoltre, dalle verifiche effettuate sul sistema di portabilità per le utenze mobili risulta che la portabilità del numero è stata correttamente acquisita in data 18/03/2019 ed espletata con attivazione del numero su rete TIM il 20/03/2019. Si evidenzia che la documentazione in nostro possesso, relativa alle richieste di Porting della numerazione in oggetto fornita in allegato (vedi all.1-2), risulta essere coerente con quanto previsto dal vigente Accordo Quadro in tema di MNP e formalmente sottoscritta dal Cliente. Inoltre, si comunica come dalle CONDIZIONI GENERALI DELLA FORNITURA DELLA PRESTAZIONE DI PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE che: "Il donating può rifiutare la prestazione di MNP nei casi di: (I) non corrispondenza tra Codice Fiscale/Partita IVA e numero portato nel caso di servizio in abbonamento con l'operatore donating". In questo caso si tratta di un prepagato pertanto tale corrispondenza non è un requisito obbligatorio). Pertanto, si ritiene di non accogliere le richieste 1) e 2) relative agli indennizzi per sospensione/cessazione servizio telefonico e perdita della numerazione. TIM non ha alcuna responsabilità perché la documentazione in nostro possesso risulta coerente con quanto previsto dall'Accordo Quadro nonché il cliente, firmando i moduli MNP, si assume la responsabilità di quanto ha dichiarato. Richiesta 3) Indennizzo per mancato risposta al reclamo. E presente un reclamo inviato tramite PEC il 04/09/2019 con apertura sui nostri sistemi in data il 05/10/2019 e chiuso il 28/11/2019 senza riscontro al cliente né telefonico né scritto».

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

La società Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «*preme evidenziare che il numero 3483279xxx veniva esportato verso Tim in data 20 marzo 2019 a seguito di regolare richiesta inserita dal recipient con i dati corretti (ICCD e MSISDN conformi, così come il dato partita IVA). Vodafone, in base alla normativa di settore (del. n. 147/11/CIR, All. A), non avrebbe potuto opporre alcun rifiuto alla mnp: nel caso di sim abbonamento, difatti, il donating può opporre rifiuto solo in caso di mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Partita IVA. Tra l'altro, sempre secondo la delibera n. 147/11/CIR, all 1, art. 5, comma 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". A seguito di segnalazione dell'istante, lo si invitava a fare le verifiche del caso con il gestore recipient Tim. L'istante non inviava ulteriori reclami né denuncia di disconoscimento in merito alla richiesta di mnp in Tim. Del pari priva di pregio, quindi, la contestazione relativa alla perdita del numero, tenuto conto che la*

richiesta di mnp è stata regolarmente gestita da parte di Vodafone (peraltro, non è neanche fornita prova della storicità del numero e, come già argomentato, di disconoscimento e richiesta formale di riassegnazione). Ciò posto, nessuna responsabilità può essere imputata a Vodafone in relazione a quanto lamentato dall'istante e sarà il gestore recipient a dover esibire la documentazione contrattuale attestante la regolarità della richiesta di mnp avanzata. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo».

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 *res controversa* si incentra sulla contestazione sollevata dalla società EMIL CAM della procedura di MNP dell'utenza mobile n. 3483279xxx attestata su rete Vodafone Italia con tipologia "*abbonamento*" verso la rete TIM con diversa tipologia "*consumer*".

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che nessuna responsabilità in ordine alla disattivazione del numero n. 3483279xxx è imputabile alla società Vodafone Italia S.p.A. sulla base delle considerazioni di seguito riportate.

Alla luce delle schermate allegate al fascicolo documentale, si assume che la società TIM S.p.A. ha processato in data 18/03/2019 una richiesta di *Mobile Number Portability* della numerazione n. 3483279xxx con seriale ICCID 8939104170021221590 abbinata alla Partita Iva n. 11315351xxx facente capo alla società EMIL CAM, cliente contrattualizzato con l'operatore Vodafone Italia; detta portabilità, richiesta da tale sig. Nicolai, soggetto diverso dalla reale intestataria della predetta numerazione, è stata espletata con esito positivo in data 20/03/2019 con conseguente disattivazione della risorsa numerica in pari data sui sistemi Vodafone Italia. Difatti, la società Vodafone Italia 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 nei tempi stabiliti, 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 numero MSISDN e Partita IVA, trattandosi di un contratto di abbonamento, ha processato regolarmente il *cut over*. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., non può ritenersi accoglibile.

Diversamente, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la perdita della titolarità del numero n. 3483279xxx, ascrivibile esclusivamente alla società TIM S.p.A., per le motivazioni di seguito esposte.

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, acquisisce dal cliente la richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero completa dei dati di cui all'art. 5, comma 4, con relativa documentazione allegata, come previsto dall'articolo 11, comma 4, 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, del sopracitato allegato 1, atteso che la copia del modulo allegata da TIM, oltre a non riportare la data certa e la debita sottoscrizione del modulo contrattuale, non è corredata dalla certificazione di attribuzione della Partita Iva, attestante la titolarità della stessa in capo al richiedente. Nello specifico, essendo la SIM collegata alla Partita Iva n. n. 11315351xxx, la società TIM S.p.A., ancor prima di avviare la procedura di portabilità, avrebbe dovuto verificare l'effettiva attribuzione della stessa in capo al soggetto richiedente, che, vista la partita iva, avrebbe dovuto essere EMIL CAM, e non una persona fisica identificata con codice fiscale; inoltre avrebbe dovuto accertarsi che il soggetto richiedente fosse il legale rappresentante della società titolare della Partita IVA collegata al numero da portare, *id est* la EMIL CAM o quanto meno soggetto munito di apposita delega.

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*, 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*" coerentemente a 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 ii., di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione *business* n. 3483279xxx merita accoglimento e deve essere computata moltiplicando il parametro di euro 100,00 per i 3 anni di precedente utilizzo a far data dall'anno 2017 fino al 2019 (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 il combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Inoltre, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo reclamo a mezzo PEC del 04/09/2019, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere*

dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Al riguardo, la società TIM S.p.A. ha ammesso il mancato riscontro alla predetta richiesta di gestione, come peraltro addotto in memoria. Di conseguenza, in considerazione dei 384 giorni intercorrenti dal 04/10/2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 22/10/2020, data di conciliazione innanzi al CORECOM Lazio, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso delle spese di procedura, 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.

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 della società EMIL CAM 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 1.200,00 (milleduecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione n. 3924626xxx utilizzata dal 2017, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*;
   ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo del 04/09/2019, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli 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, 21 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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