

**DELIBERA N. 81/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TANNOIA/ERG MOBILE (ITALIANA PETROLI S.P.A.) /COOP ITALIA  
SOCIETA' COOPERATIVA  
(GU14/183190/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'8 luglio 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 Tannoia, del 2/10/2019, trasferita per competenza dal CORECOM Puglia all’Autorità in data 12/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare di due utenze telefoniche mobili, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. L'utente ha richiesto la portabilità da ERG Mobile a COOP VOCE per n. 2 SIM; la numerazione 3331217xxx è migrata senza problemi, la numerazione 349281xxx, utilizzata per tutti i servizi *web*, è stata negata senza giustificazioni;

b. il credito non è stato restituito dopo quattro mesi dalla richiesta;

c. l'istante ha dovuto avvisare i contatti, privati e di lavoro, e ha cambiato le sottoscrizioni *web* con grande disagio perchè in alcuni casi è richiesta documentazione e documento di identità per verifica, sperando che alcuni servizi non rimangano bloccati (come per il recupero delle caselle di posta);

d. è la seconda volta che ERG Mobile perde il numero in oggetto dedicato alle registrazioni *web*, ai servizi telematici e al riconoscimento a due fattori per i servizi Aziendali di cui responsabile;

e. inoltre, l'istante ha contestato che sulla numerazione 3331217xxx, sin dal passaggio a ERG, è stato vittima di *stalking* telefonico con chiamate e SMS di telemarketing e non, che continuano sebbene sia passato ad altro operatore, nonostante abbia sempre negato il trattamento dei dati in tal senso e si riserva di avviare relativo ricorso presso garante della *privacy* per individuazione dei titolari dello *spamming* telefonico e SMS che permane sul n. 3331217xxx.

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

i. il risarcimento per la perdita del numero e la rettifica di tutte le registrazioni *web* eseguite dal 2010 al 2019 inclusi i contatti di lavoro;

ii. visti i danni diretti e indiretti e il diniego di ogni responsabilità contrattuale, in quanto l'istante era cliente ERG e non del suo fornitore, la richiesta è di 4.990 euro + 1.500 di spese legali forfettarie a carico della Italiana Petroli che ha mancato alle obbligazioni contrattuali e che nel caso di negligenza, imperizia, incuria, colpa grave o dolo da parte del gestore di telefonia loro cliente, si deve rivalere su questo e non certo negare qualsiasi responsabilità diretta o indiretta privando il cliente di qualsiasi rivalsa e diritto al risarcimento del danno patito e *patendi*.

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

L'operatore ERG Mobile non ha depositato memorie difensive nel termine previsto dal *Regolamento*.

L'operatore Coop Italia, nel corso del contraddittorio, ha precisato la propria assenza di responsabilità, in quanto, nella sua qualità di operatore *recipient*, ha espletato tutte le attività previste a suo carico, sia dall'Allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR, "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali", sia dall'"Accordo Quadro per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile", sottoscritto da tutti gli operatori mobili. Giova evidenziare che per altra numerazione 3331217xxx, come da questi in atti espressamente riconosciuto, la MNP si è conclusa correttamente, in quanto l'operatore *donating* ha dato corso a tutte le attività previste a suo carico dalla citata normativa in materia. Coop Italia, quindi, ha tempestivamente avviato la procedura di MNP, per la numerazione 3349281xxx, riscontrando altrettanti rifiuti dal *donating*, dal 28/2/2019 al 19/4/2019. In data 28 febbraio 2019, prima richiesta MNP, in errore per "INCONGRUENZA ICCID 8939108030000647783 E MSISDN" - in data 7 marzo 2019, ulteriore richiesta con dati corretti, in errore per "INCONGRUENZA ICCID 8939108010004583689 E MSISDN" - il 26 marzo 2019, ulteriore richiesta, in errore "ICCID 8939108010004583689" - il 5 aprile 2019 richiesta in errore per "MSISDN non appartenente al *donating*", seriale SIM identico al precedente, come confermato dal cliente - il 19 aprile 2019 ulteriore invio, in errore il 23 aprile 2019 per "MSISDN non appartenente al *donating*", seriale SIM identico al precedente, confermato dal cliente.

Dai tabulati si può agevolmente evincere il corretto inserimento dell'ICCID, sul portale informatico che gestisce la portabilità tra gli operatori denominato "MNP", da parte di Coop Italia, ICCID di cui lo stesso istante ha ripetutamente confermato la correttezza. In data 16 aprile 2019, Coop Italia ha altresì richiesto tramite *e-mail* al punto di contatto di Erg Mobile di effettuare verifiche in merito all'utenza e allo scarto, in quanto i dati relativi alla numerazione dell'utente risultavano correttamente inseriti. Puntuali sono stati i riscontri forniti al cliente circa le difficoltà insorte nella procedura di portabilità della numerazione *de qua*, come da documentazione allegata dallo stesso istante. Il *donating* in quell'occasione ha confermato di avere ricevuto la richiesta di MNP sui propri sistemi e che avrebbe effettuato le dovute verifiche con TIM e Vodafone (rispettivamente ospitante *recipient* e ospitante *donating*), senza che peraltro dal 16 aprile 2019 sia più pervenuto riscontro alcuno.

La motivazione del mancato riscontro è con ogni probabilità da ricondursi alla interruzione dell'attività da parte dell'operatore ERG Mobile, in data 31 marzo 2019, che ha di fatto impedito a Coop Italia di poter completare la procedura di MNP, in quanto il *donating* non ha rispettato le prescrizioni previste a suo carico dall'Allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR e segnatamente dagli articoli 5 e 10. Per contro Coop Italia, operatore virtuale di rete mobile, non ha potuto disporre di alcuno strumento per consentire il passaggio presso di sé della numerazione *de qua*.

Coop Italia ha ribadito la propria assenza di responsabilità i) sia in ordine allo svolgimento della portabilità in proprio favore, avendo compiuto tutte le azioni cui era tenuta a adempiere; ii) sia, conseguentemente, relativamente alla perdita della numerazione, lamentata dall'istante, che, di fatto, come si può agevolmente desumere dalla documentazione agli atti del procedimento, non è mai stata acquisita da Coop Italia.

### 3. Motivazione della decisione

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

Dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che la richiesta di migrazione della numerazione 349281xxx inserita da ERG Mobile abbia subito diversi KO per “incongruenza ICCID/MSISDN” che sono andati in Ko anche a seguito del reinserimento corretto dei dati, determinando il fallimento della migrazione. La numerazione non è mai stata acquisita dall'operatore Coop Italia che ha cercato di contattare il gestore *donating* ERG Mobile senza alcun esito positivo.

*In primis*, occorre precisare che la richiesta dell'istante di cui al punto i. volta al risarcimento del danno esula dalle competenze di questa Autorità che “può disporre rimborsi o indennizzi” nelle materie di propria competenza. In ogni caso, la richiesta può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione. Tanto premesso, si ritiene che, in mancanza di prova contraria fornita da ERG Mobile, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto la mancata migrazione della linea telefonica n. 349281xxx, unitamente alla cessazione dell'attività di operatore telefonico da parte di ERG Mobile avvenuta in data 31 marzo 2019, ha determinato la cessazione dei servizi e la conseguente perdita della numerazione di cui l'istante era intestatario. Parte istante ha inviato diverse segnalazioni a ERG Mobile senza ricevere alcun riscontro e senza poter porre rimedio alla cessazione dei servizi, motivo per cui si ritiene che ERG Mobile non abbia rispettato i propri obblighi contrattuali nei confronti del proprio cliente determinando con il comportamento inerte la perdita definitiva della numerazione. La società ERG Mobile sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni di precedente utilizzo della numerazione per il periodo dal 2013, così come indicato dall'istante nel formulario fino al 2019 per il numero di anni pari a 6.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto si tratta di una richiesta risarcitoria che come prima detto risulta estranea alle competenze di questa Autorità. Né può trovare accoglimento la richiesta 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 dell'utente Tannoia nei confronti di Italiana Petroli S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Italiana Petroli S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati 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.

3. La società Italiana Petroli 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, 8 luglio 2021

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonello Giacomelli

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