

**DELIBERA N. 86/20/CIR**

**BONTEMPI/TIM S.P.A./ILIAD S.P.A.  
(GU14/63709/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 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”*, 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, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie*

*nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali” pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;*

VISTA l’istanza di Bontempi, del 03 gennaio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Nell' istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver acquistato, in data 11 giugno 2018, una SIM mobile al costo di 5,99 euro dal gestore Iliad S.p.A. e di aver contestualmente richiesto la portabilità del numero 3385970xxx.

La procedura di portabilità veniva espletata solo in data 30 luglio 2018, con notevole ritardo e comunque sollecitata dal reclamo inviato a Iliad S.p.A. in data 1 luglio 2018. L'utente ha lamentato che, nelle more della procedura, Iliad S.p.A. ha attivato una nuova numerazione con addebito dei relativi costi sebbene nessuna richiesta di nuova attivazione fosse stata avanzata.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. l'indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero;
- ii. l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto;
- iii. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv. la corresponsione di indennizzi vari;
- v. il rimborso delle somme pagate e non dovute;
- vi. il rimborso dei costi sostenuti.

### **2. La posizione dell’operatore**

TIM S.p.A. (di seguito anche solo “TIM”), nelle proprie memorie, ha contestato la fondatezza delle doglianze rappresentate da parte istante evidenziando, in primo luogo, la genericità delle stesse.

Nel merito, l’operatore ha rammentato che nella vicenda dedotta in controversia ha avuto il ruolo di *donating* nella procedura di passaggio e di portabilità del numero verso altro gestore e che, in quanto tale, la Società è tenuta unicamente a rilasciare la risorsa nel

momento in cui l'OLO *recipient* effettua correttamente la richiesta, circostanza che non si è verificata nel caso in esame.

A supporto della propria estraneità ai fatti, TIM ha depositato le schermate dei propri sistemi operativi dalle quali si evince che Iliad ha inserito nove richieste di *porting*, andate in scarto per “assenza di ICCID” e, successivamente, per “Incongruenza ICCID e MSISDN” (“codice rifiuto 22/21”).

Riportando il dettaglio delle richieste presenti nel sistema, il gestore ha altresì specificato che i primi inserimenti recavano un codice seriale “frutto di mera invenzione” e che anche le successive presentavano codici incompleti di una cifra. Ciò stante, nessun addebito può essere ascritto a TIM in relazione al ritardo nell'espletamento della procedura trattandosi di errori a sé non imputabili.

Inoltre, l'operatore ha evidenziato che l'utente, pur indirizzando i propri solleciti a Iliad, non ha poi avviato la presente procedura anche nei confronti di tale operatore.

Iliad S.p.A. (di seguito anche solo “Iliad”) non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta, sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza di discussione si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento.

Occorre *in primis* dare atto della transazione intervenuta fra l'istante e Iliad, in pendenza di procedura; l'accordo transattivo del 10 aprile 2019, con cui è stato riconosciuto in favore dell'utente un indennizzo in relazione all'utenza mobile n. 3385970xxx oggetto della presente controversia, è stato depositato dall'istante nel fascicolo documentale relativo alla presente procedura ed è da considerarsi a tutti gli effetti assorbente delle richieste avanzate dall'utente nei confronti di Iliad S.p.A.

Per quanto riguarda eventuali profili di responsabilità dell'operatore TIM S.p.A., occorre precisare che l'utente, nell'istanza introduttiva del procedimento, non ha formulato specifiche richieste nei confronti del suddetto operatore limitandosi a generiche domande che, alla luce del disservizio lamentato, appaiono di per sé indirizzate al gestore *recipient*, nel caso di specie Iliad.

Premesso che nell'ambito della procedura di passaggio ad altro gestore e di portabilità del numero vengono in particolare rilievo il rapporto e l'interlocuzione che si crea tra l'utente e l'operatore *recipient*, nel caso in esame non si ravvisano responsabilità in capo a TIM alla luce di quanto versato in atti, tanto più che tale Società non è stata neanche investita del problema da parte dell'utente e pertanto, neanche sotto il profilo dell'eventuale mancata risposta al reclamo può ritenersi responsabile per i disagi lamentati. Né, all'esito dell'istruttoria, emergono ulteriori elementi tali da configurare fattispecie indennizzabili ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi* che siano imputabili a TIM.

Infine, quanto alla richiesta di rimborso dei costi di procedura, nello specifico, si precisa che la stessa non è accoglibile 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 Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della signora Bontempi nei confronti di TIM S.p.A. e Iliad S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 27 febbraio 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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