



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 92/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARA/TELECOM ITALIA S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/846/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 giugno 2018;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA la delibera n. 147/11/CIR, del 30 novembre 2011, recante: “*Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile – Approvazione del regolamento*”;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza della Sig.ra Cara, del 26 aprile 2017; VISTI

gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'indebita disattivazione delle utenze mobili n. 3934772*** e n. 3922906***.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 20 febbraio 2017 la Sig.ra Cara, cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., constatava che le numerazioni dedotte in controversia risultavano disattive e il servizio clienti dell'operatore la informava che le stesse erano migrate in Telecom Italia S.p.A.;

b. poi, l'istante apprendeva che le utenze erano state intestate ad altre persone, a seguito di una procedura di migrazione verso Telecom Italia S.p.A., eseguita nel periodo compreso tra il 9 e il 13 febbraio 2017;

c. l'utente ha anche precisato che le sim sulle quali erano attive le numerazioni 3934772*** e 3922906*** sono materialmente in suo possesso e mai ha fatto richiesta di portabilità;

d. inoltre, l'istante ha rilevato che, per effetto dei fatti di cui sopra, le è stato sottratto tutto il credito residuo;

e. in relazione a tanto, la Sig.ra Cara ha sporto denuncia presso le autorità competenti e inviato reclami a ciascuno dei due operatori.

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

i. la riassegnazione delle numerazioni e la restituzione del credito residuo presente alla data della disattivazione;

ii. il risarcimento dei danni patiti e per la mancata risposta ai reclami inviati ad entrambi i gestori.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente; tuttavia, in sede di udienza, ha depositato al fascicolo, con obbligo di riservatezza, la documentazione relativa alla NP delle numerazioni dedotte in controversia, dalla quale si evince la corretta e regolare compilazione della modulistica, in coerenza con la normativa regolamentare vigente. Inoltre, ha rilevato l'incompetenza dell'Autorità adita in quanto pendente una denuncia dinanzi l'autorità giudiziaria.

L'operatore Wind Tre S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, tuttavia, in sede di udienza, ha dichiarato che *“le numerazioni dedotte in controversia sono migrate, rispettivamente il 16/2/17 e 14/2/17, su richiesta*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'operatore TIM e rappresenta di aver correttamente verificato che la richiesta contenesse i requisiti prescritti dalla normativa regolamentare vigente per dare seguito alla migrazione delle numerazioni. Pertanto non si ravvisa alcun errore di espletamento, atteso che il recipient TIM ha comunicato i codici seriali corretti delle sim prepagate”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, sull'eccezione di incompetenza sollevata da Telecom Italia S.p.A., 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.

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 Telecom Italia S.p.A.) e l'operatore *donating* (nel caso di specie Wind Tre S.p.A.) nell'ambito delle procedure di portabilità delle utenze mobili; in proposito si osserva che la condotta assunta, rispettivamente, da ciascuno dei due operatori è risultata conforme alla normativa regolamentare di cui sopra. Precisamente, premesso che la questione dedotta in controversia verte su numerazioni associate a SIM prepagate, è stato accertato che Telecom Italia S.p.A. ha acquisito la documentazione contrattuale conformemente al disposto di cui all'articolo 6 dell'Accordo in parola e nell'ambito dell'esecuzione della procedura non è emersa alcuna delle causali di rifiuto che avrebbero consentito a Wind Tre S.p.A. di scartare, ovvero rifiutare, la richiesta di portabilità pervenuta dal *recipient*.

Tuttavia, la documentazione acquisita al fascicolo sconfessa, di fatto, la dichiarazione acquisita da Telecom Italia S.p.A. nell'ambito della modulistica di richiesta di portabilità. In particolare, ai sensi della disciplina richiamata, la richiesta di attivazione della prestazione di MNP deve essere sottoscritta dal cliente che dichiara di essere “*legittimo possessore del numero mobile da portare*”, nonché, ai sensi dell'articolo 6, lettera i. dell'Accordo Quadro in parola, “*legittimo possessore della carta SIM (intestataro, reale utilizzatore)*”. Alla successiva lettera n. è altresì precisato che è necessario corredare il contratto con “*documentazione della denuncia fatta all'autorità competente relativa allo smarrimento o furto della SIM, se del caso*”. Nella fattispecie di cui si discute è risultato che i soggetti che hanno sottoscritto, rispettivamente, il modulo contrattuale di richiesta di MNP, alla data del 13 febbraio 2017, non erano i legittimi possessori/utilizzatori delle SIM. Tanto è suffragato sia dalla prova fotografica depositata dalla Signora Cara, da cui si evidenzia che le SIM sono fisicamente tuttora in suo possesso, come lo erano alla data della migrazione, ma anche dal riscontro fornito da Wind Tre



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

S.p.A. a espressa richiesta di integrazione del responsabile del procedimento. Infatti, la Società ha dichiarato che “*le numerazioni 3934772***, 392290*** alla data del 13/02/2017 risultavano intestati alla cliente CARA CF. ****”. Ad adiuvandum, si osserva che, non appena l’istante ha constatato il disservizio, non solo ha sporto denuncia presso le autorità competenti, ma ha anche formalmente edotto gli operatori in ordine all’accaduto. Ciò nonostante, né Telecom Italia S.p.A., né Wind Tre S.p.A. si sono attivate per risolvere il disservizio. Si considera, pertanto, particolarmente censurabile la condotta inerte assunta da ciascuno dei due operatori, per quanto di propria competenza, a fronte della grave irregolarità segnalata dall’istante.

Per quanto sopra, si ritiene che la richiesta *sub i.* possa trovare accoglimento in quanto, non risultando veritiera la dichiarazione resa a Telecom Italia S.p.A. dai sottoscrittori della modulistica contrattuale ed essendo la Sig.ra Cara il legittimo possessore e utilizzatore delle SIM, la richiesta di MNP non può ritenersi valida. Conseguentemente, le numerazioni n. 3934772*** e n. 3922906*** devono essere riassegnate alla Sig.ra Cara in qualità di “*legittimo possessore della carta SIM (intestatario, reale utilizzatore)*”, fermo restando la restituzione del credito residuo presente alla data della disattivazione.

Viceversa, per quanto concerne le pretese risarcitorie, premesso che, ai sensi dall’articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell’Autorità, per cui la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, alcun indennizzo può essere riconosciuto all’utente atteso che gli operatori hanno dato prova di aver ottemperato alla normativa regolamentare vigente, fermo restando che l’accertamento in ordine alla sussistenza di eventuali ulteriori responsabilità non rientra nella competenza della scrivente Autorità.

Inoltre, non può essere corrisposto all’istante neanche l’indennizzo per mancata risposta al reclamo. In proposito, a fronte dei reclami in atti, che risultano inviati a Telecom Italia S.p.A. e a Wind Tre S.p.A., rispettivamente in data 23 febbraio e 1 marzo 2017, l’udienza per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione è stata svolta in data 13 aprile 2017, quindi entro il termine di 45 giorni che ciascuno dei due operatori si riserva per dare riscontro ai reclami.

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l’importo di euro 100,00 (cento/00), da ripartirsi in parti uguali tra i due operatori coinvolti.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Cara nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Telecom Italia S.p.A., oltre a corrispondere all'istante l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a riassegnare le numerazioni dedotte in controversia alla Sig.ra Cara, con contestuale accredito del credito residuo presente al momento della portabilità.

3. Wind Tre S.p.A., oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a riattivare le numerazioni dedotte in controversia in capo alla Sig.ra Cara.

4. Le società Telecom Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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

6. 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, 6 giugno 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi