



Verbale n. 11

Adunanza del 26 ottobre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno ventisei del mese di ottobre, alle ore 12.30, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS presidente, Gianluca Martino NARGISO vicepresidente, del commissario Vittorio DEL MONTE, con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nelle funzioni di segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 58 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 20/2018 – TOMMASONE XXX / WIND TRE SPA (già H3G SpA) / TIM SPA

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/20/2018 del 16/01/2018 (prot. 2150/A0305A) con cui il Sig. XXX TOMMASONE ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società WIND TRE SPA (di seguito, WIND) e con TIM SPA (di seguito, TIM) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 31/01/2018 (prot. 45035/A0305A) con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 23/04/2018 (prot. 17030/A0305A) con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 28/05/2018;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta:

- a) Che la SIM XXX è indebitamente migrata da TIM a WIND TRE senza autorizzazione del cliente, il quale si è trovato del tutto privo del servizio a partire dall'agosto del 2017;

- b) Che l'istante veniva a conoscenza che la SIM era migrata a WIND senza sua autorizzazione e tramite una richiesta intestata ad altro nominativo;
- c) Che l'istante inviava numerosi reclami con richiesta immediata di rientro della Sim in TIM;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Rientro della SIM XXX
- ii. Storno totale eventuali addebiti inerenti consumi da parte del gestore WIND e contestuale emissione di documento di liberatoria;
- iii. Emissione da parte del gestore responsabile dell'indebita portabilità di assegno di rimborso a compensazione del distacco subito a partire dal mese di agosto 2017 che quantifica in euro 1.000,00.

L'operatore TIM nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- Che in data 1/08/2017 presso un negozio Wind veniva richiesta la portabilità dell'utenza XXX, con indicazione del codice ICC_ID, cioè il numero seriale della scheda SIM;
- Che in data 3/08/2017 la linea mobile veniva trasferita a Wind;
- Che in data 9/11/2017 perveniva una richiesta di riattivazione della linea mobile; che in data 27/11/2017 l'operatore emetteva ordinativo di rientro dell'utenza, che si perfezionava in data 1/12/2017;
- che l'operatore ha correttamente adempiuto agli obblighi che gli competono verificando la correttezza del numero seriale della SIM e la numerazione indicata

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, chiede il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. Tommasone.

L'operatore WIND nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che da verifiche emergeva che in data 3/08/2017 si completava la portabilità della sim XXX a nome di un altro utente;
- che in data 17/08/2017 perveniva contestazione scritta del sig. Tommasone che disconosceva il passaggio in Wind della suddetta Sim;
- che in data 13/10/2017 Wind contattava il cliente informandolo che il reclamo non era accoglibile in quanto la documentazione pervenuta circa la portabilità era conforme;
- che in data 9/11/2017 l'utente promuoveva istanza ex art. 5 del Regolamento e il gestore forniva i dati utili al *porting back* della sim XXX, che si completava in data 1/12/2017;
- che la convenuta non ha alcuna responsabilità avendo adempiuto agli obblighi previsti dalla normativa a carico dell'OLO Recipient che, in caso di portabilità delle utenze mobili con carta prepagata, prevedono il rilascio, da parte del cliente, della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, di essere il legittimo possessore della carta SIM;

- che il gestore ha espletato tutte le attività richieste dalla normativa acquisendo tutta la documentazione necessaria, ivi compresa la dichiarazione di che trattasi, che per motivi di privacy non deposita ma si dichiara disponibile a produrre su richiesta del Corecom.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, chiede il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. Tommasone.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Con specifico riferimento alla domanda sub 1), e cioè *“Rientro della SIM XXX”* si rileva che la stessa risulta assorbita dalla circostanza per cui entrambi i gestori hanno dato atto dell'avvenuto rientro della SIM in oggetto presso il gestore TIM a far data dal 1/12/2017 e si dichiara pertanto cessata la materia del contendere.

Per quanto riguarda la domanda sub 2) e cioè *“Storno totale eventuali addebiti inerenti consumi da parte del gestore WIND e contestuale emissione di documento di liberatoria”* occorre evidenziare che il gestore WIND non ha rilevato nulla in tal senso.

B) Nel merito

B.1) Sulla domanda di assegno di rimborso a compensazione del distacco subito

La domanda avanzata dall'istante va rigettata per i seguenti motivi:

Il Sig. Tommasone ha lamentato che a partire dall'agosto del 2017 la SIM XXX indebitamente migrava da TIM a WIND TRE senza alcuna autorizzazione da parte del cliente, il quale si trovava del tutto privo del servizio.

Solo in seguito il Sig. Tommasone apprendeva che la SIM era migrata a WIND tramite una richiesta intestata ad altro nominativo.

Successivamente alla presentazione di reclami nonché al deposito di istanza ex art. 5 del Regolamento per il rientro della numerazione in TIM, WIND forniva i dati utili al *porting back* della sim XXX, che si completava in data 1/12/2017.

Entrambi gli operatori hanno eccepito di non avere responsabilità alcuna in ordine a quanto contestato, avendo adempiuto agli oneri posti a carico dei gestori in caso di portabilità delle utenze mobili.

In particolare il gestore WIND ha rilevato che, trattandosi di carta prepagata, era sufficiente il rilascio, da parte del cliente, della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, di essere il legittimo possessore della carta SIM (Intestatario, reale utilizzatore).

Il Sig. Tommasone nulla ha replicato a tale proposito.

A tale proposito si reputa utile richiamare l'art. 5 dell' Allegato 1 alla delibera n.147/11/CIR "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazione mobili e personali":

4. *La richiesta di attivazione della prestazione di MNP nel rispetto della disciplina vigente in materia di trattamento dei dati personali, è sottoscritta dal cliente e contiene:*

- a. *i dati identificativi del cliente (per le persone fisiche, nome e cognome; per le persone giuridiche, enti e associazioni, denominazione e ragione sociale);*
- b. *codice fiscale o partita IVA del cliente;*
- c. *la/le numerazione/i MSISDN per cui si richiede di attivare la prestazione di MNP;*
- d. *numero/i seriale/i della/e carta/e SIM del donating, qualora non si intenda effettuare una verifica della SIM tramite SMS da parte del recipient ai sensi del successivo art.6;*
- e. *data di sottoscrizione della richiesta ed eventuale indicazione della data preferita per l'attivazione della prestazione di MNP;*
- f. *tipo e numero del documento di riconoscimento presentato dal cliente;*
- g. *manifestazione inequivoca della volontà del cliente d'interrompere il rapporto giuridico con il donating relativamente al numero di telefono da portare, configurato sulla rete del donating, recedendo dal contratto in caso di abbonamento, e di instaurare, usufruendo della prestazione di MNP, un rapporto giuridico con il recipient con la conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata dal recipient;*
- h. *dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato che la sottoscrizione del contratto con il recipient non lo solleva dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con il donating;*
- i. in caso di carta prepagata, la dichiarazione del cliente sostitutiva di atto di notorietà di essere il legittimo possessore della carta SIM (intestatario, reale utilizzatore), da rendere nelle forme previste dall'ordinamento; [...omissis]**

In altre parole il servizio di portabilità dei numeri può essere richiesto:

- 1) in caso di abbonamento con l'operatore cedente solo dall'intestatario delle linee telefoniche;
- 2) in caso di servizio pre-pagato, anche dal legittimo possessore della carta SIM, (intestatario, reale utilizzatore) attraverso una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà da rendere nelle forme previste dall'ordinamento.

Questo Ufficio, attraverso istanza istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 29 dell'Allegato A alla delibera n. 173/07/CONS, ha acquisito agli atti proposta di contratto del 1/08/2017 per il numero telefonico XXX avente "numero della SIM servizio prepagato" 893988326500XXX, che risulta intestata a soggetto diverso dal Sig. XXX Tommasone.

La proposta di contratto in oggetto, corredata da relativo documento di identità, risulta regolarmente sottoscritta. In particolare è stata sottoscritta la seguente clausola contrattuale: *Richiesta di Passa a Wind*

"Il sottoscritto, come meglio sopra identificato, titolare dell'abbonamento/legittimo possessore della carta SIM dell'operatore cedente sopra indicato, richiede a Wind Telecomunicazioni S.p.A. il servizio Passa a Wind secondo i termini e le condizioni indicati nel presente modulo ed in base alle "Condizioni di utilizzo di Passa a Wind" allegato allo stesso che dichiara di conoscere e di accettare".

Stante pertanto l'avvenuta sottoscrizione, da parte del cliente, della dichiarazione di essere il legittimo possessore della carta SIM, così come previsto dalla lettera i) art. 5 dell' Allegato 1 alla delibera n.147/11/CIR, sopra richiamato, si ritiene che l'operatore WIND abbia adempiuto agli oneri imposti dalla normativa per la portabilità dei servizi di telefonia mobile in caso di carte prepagate, e per l'effetto si rigetta la domanda di "rimborso a compensazione del danno subito" avanzata dal sig. Tommasone XXX.

Per quanto riguarda la posizione dell'operatore *donating*, ovvero TIM, l'art. 5 dell' Allegato 1 alla delibera n.147/11/CIR dispone:

“9) L'operatore donating, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore recipient, attiva, eventualmente con il supporto dell'ospitante donating, la prestazione al cliente nei tempi e secondo le modalità stabilite nel presente regolamento.

10. La richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore donating [...] soltanto nei seguenti casi:

*e) mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM , quando il numero si riferisce ad un **contratto di tipo pre-pagato**”.*

Pertanto, alla luce di tale disposizione, non essendo presenti i presupposti per emettere ordinativi di scarto o di rifiuto della richiesta di MNP, si ritiene che la condotta dell'operatore TIM sia stata conforme alla disposizione normativa, come sopra dettagliata e per l'effetto si rigetta la domanda di “rimborso a compensazione del danno subito” avanzata dal sig. Tommasone XXX.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

Rigetto della domanda presentata con GU14 n. 1.11.12.5/20/18 da XXX Tommasone, residente in XXX, nei confronti di WIND TRE SPA, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

Rigetto della domanda presentata con GU14 n. 1.11.12.5/20/18 da XXX Tommasone, residente in XXX, nei confronti di TIM SPA, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte

Il Presidente
Alessandro De Cillis