

DETERMINA DIRETTORIALE 34/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/457206/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mondo Computer -
Wind Tre (Very Mobile), Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, 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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza della società Mondo Computer, del 16/09/2021 acquisita con protocollo n. 0367740 del 16/09/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile business n. 3408868xxx, ha rappresentato quanto segue: a. in data 11 luglio 2019, l’utente ha sottoscritto con Vodafone Italia S.p.A. una proposta di abbonamento Vodafone Rete Fissa/Tutto Facile da associare al numero di cellulare aziendale 3408868xxx; b. l’utenza, intestata alla società Mondo Computer e riconducibile alla sua P. IVA 04458130xxx, è stata disattivata il 10 aprile 2020, a seguito dell’avvenuta procedura di portabilità del numero e della contestuale intestazione a diverso soggetto, senza previo consenso e autorizzazione; c. Mondo Computer ha provveduto a contattare più volte Vodafone Italia S.p.A., sia telefonicamente che attraverso PEC, al fine di richiedere informazioni in merito a tale circostanza; d. “In particolare, con la PEC del 08/06/2020, la società Mondo Computer chiedeva alla Vodafone Italia i seguenti documenti: 1) Documentazione o dichiarazione che attesti il pagamento dell’abbonamento relativo al numero 3408868xxx dal giorno del passaggio a Vodafone sino al 10/04/2020 e dove sia stato generato il prelievo; 2) Documentazione o dichiarazione che attesti la disponibilità dell’utenza

telefonica n. 3408868xxx dal 11/07/2019 a Mondo Computer; 3) Eventuale documentazione della disattivazione o passaggio del n. 3408868xxx ad altro operatore o soggetto; 4) Modulistica o documenti che attestino in che modo sia avvenuta la disattivazione o passaggio ad altro operatore o soggetto. A tali legittime richieste, però, non seguiva alcuna risposta”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per la disattivazione non autorizzata dell’utenza; ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo; iii. la trasmissione, da parte di Vodafone Italia S.p.A., della seguente documentazione: 1) Documentazione o dichiarazione che attestino il pagamento dell’abbonamento relativo al numero 3408868xxx dal giorno del passaggio a Vodafone sino al 10/04/2020 e dove sia stato generato il prelievo; 2) Documentazione o dichiarazione che attestino la disponibilità dell’utenza telefonica n. 3408868xxx dal 11/07/2019 a Mondo Computer; 3) Eventuale documentazione della disattivazione o passaggio del n. 3408868xxx ad altro operatore o soggetto; 4) Modulistica o documenti che attestino in che modo sia avvenuta la disattivazione o passaggio ad altro operatore o soggetto; 5) le “ fatture in formato pdf emesse in data antecedente al 10.04.2020”; iv. la riattivazione del numero 3408868xxx per Mondo Computer e il “[r]ipristino del vecchio abbonamento del 11/07/2019 da parte di Vodafone, ovvero quello ante 10/04/2020”; v. “Corresponsione degli indennizzi eventualmente previsti dalla Vostra Carta dei Servizi”; vi. il rimborso delle ricariche telefoniche effettuate per il traffico telefonico delle varie utenze associate al piano tariffario variato; vii. la liquidazione delle spese legali.

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che la numerazione 3408868xxx risulta migrata ad altro operatore in data 15 aprile 2020, a seguito della richiesta pervenuta da parte di un soggetto che ha indicato correttamente il seriale della SIM (prepagata), ovvero il n. 8939104250073655xxx. Pertanto, in ossequio alla normativa di settore relativamente alla portabilità delle utenze mobili, stante la congruenza tra la numerazione da migrare e il seriale della SIM, la migrazione si è correttamente espletata. Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato, poi, che il numero 3408868xxx risulta attualmente attivo in Vodafone – dal mese di agosto 2020 - associato al codice cliente 1.7088xxx, intestato al soggetto autore della migrazione. Vodafone Italia S.p.A. ha confermato, quindi, la correttezza del proprio operato gestionale, evidenziando che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità della società. Alla luce di quanto sopra esposto, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell’istanza. L’operatore Wind Tre S.p.A., in primis, ha evidenziato la carenza di legittimazione attiva in quanto “Mondo Computer non è legittimato ad agire nei confronti della Scrivente essendo l’utenza 3408868xxx, oggetto di controversia, intestata ad altra persona, ai sensi dell’art. 6 del Regolamento”. Wind Tre S.p.A. ha poi rappresentato che l’utenza 3408868xxx non è mai stata attiva a nome dell’istante sui propri sistemi ma sotto l’anagrafica di un utente diverso – a far data dal 15 aprile 2020 - con MNP nello scenario Wind Tre S.p.A. recipient/Vodafone Italia S.p.A. donating, su SIM prepagata. In data 7 agosto 2020 l’utenza è poi migrata verso Vodafone Italia S.p.A. a seguito di una nuova richiesta di MNP. Con riferimento alla migrazione avvenuta il 15 aprile 2020, Wind Tre S.p.A., richiamando la normativa di riferimento, ha evidenziato di aver adempiuto a tutti gli obblighi posti a carico dell’OLO recipient in caso di portabilità delle utenze mobili. In particolare, l’operatore ha precisato che “Trattandosi di una ricaricabile, i dati verificati affinché un numero venga correttamente trasferito tra gestori, sono MSISDN e ICCID. Il match non viene quindi eseguito sui dati anagrafici, ma sui dati tecnici della sim, perché in caso di ricaricabile è prevista la possibilità di un Reale Utilizzatore”. Pertanto, Wind Tre S.p.A. ha provveduto al perfezionamento della procedura di portabilità a seguito di un “OK” all’espletamento da parte dell’operatore donating Vodafone Italia S.p.A., ciò in quanto: “L’utenza era attestata sui sistemi Vodafone come prepagata e vi era corrispondenza tra seriale/numero telefonico indicati da Wind nella richiesta di porting, non vi erano quindi motivi ostativi alla portabilità ai sensi dell’art. 5 della Delibera n. 147/11/CIR”. L’operatore ha precisato altresì che “Poiché il sottoscrittore del modulo MNP Wind Tre ha dichiarato di essere il legittimo possessore e il titolare della carta prepagata presso il donating, nonché del numero di telefono da portare, nel caso in cui avesse fornito un’attestazione mendace, risponde personalmente delle dichiarazioni fornite, manlevando Wind Tre da ogni responsabilità”. Wind Tre S.p.A., da ultimo, ha evidenziato che l’istante non ha mai effettuato alcun reclamo scritto o telefonico nei confronti della società, pertanto, alcun indennizzo è dovuto per mancata risposta al reclamo.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per i motivi che seguono. In via preliminare, si fa presente che è stata disposta un’integrazione istruttoria nei confronti di Wind Tre S.p.A. volta a verificare

la documentazione contrattuale relativa alla richiesta di migrazione dell'utenza n. 3408868xxx. In riscontro alla richiesta, Wind Tre S.p.A. in data 14 luglio 2022, ha trasmesso, al solo responsabile del procedimento, la proposta di contratto sottoscritto da un soggetto diverso dall'istante e le schermate relative all'ordine di lavorazione inviato da Wind Tre S.p.A., operatore recipient, a Vodafone Italia S.p.A., operatore donating. All'esito dell'istruttoria, è emerso che l'utente, in data 11 novembre 2019 ha sottoscritto una proposta di Abbonamento Vodafone Rete Fissa/Tutto Facile Fisso, da associare al numero di cellulare aziendale 3408868xxx (su SIM ricaricabile). La numerazione, intestata alla società istante, è stata disattivata il 10 aprile 2020, in assenza di autorizzazione degli interessati, ed è migrata in Wind Tre S.p.A. a nome di un soggetto diverso dall'istante. In data 8 giugno 2020, l'utente ha dichiarato di aver inviato una comunicazione a mezzo PEC (in atti è allegato il solo testo della nota) a Vodafone Italia S.p.A., con la quale, oltre a rappresentare l'avvenuta disattivazione dell'utenza, ha chiesto di acquisire i documenti attestanti la propria titolarità del numero 3408868xxx fino al 14 aprile 2020 e la documentazione relativa al passaggio ad altro operatore richiesto da un soggetto terzo, non intestatario dell'utenza dedotta in controversia. Vodafone Italia S.p.A. non ha riscontrato le richieste in questione. Il 7 luglio 2020, l'utente ha inviato, a mezzo PEC, a Vodafone Italia S.p.A. una formale diffida/reclamo, reiterando le richieste già formulate nella comunicazione dell'8 giugno 2020 e ribadendo la disattivazione non autorizzata del proprio numero, con contestuale richiesta di indennizzi per il ritardo o mancato adempimento. In atti, non vi è alcuna evidenza di riscontro da parte di Vodafone Italia S.p.A. al reclamo dell'istante. Il 5 agosto 2020 l'attuale soggetto intestatario dell'utenza n. 3408868xxx, identificato dal codice cliente 1.7088xxx, è rientrato in Vodafone Italia S.p.A., e, allo stato, risulta ancora contrattualizzato con quest'ultimo operatore. Tanto premesso, con riferimento alla domanda di cui al punto i., si osserva, preliminarmente, che per il passaggio della numerazione dedotta in controversia nello scenario Vodafone Italia S.p.A. donating - Wind Tre S.p.A. recipient, trova applicazione la disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 147/11/CIR, e relativi allegati, e all'Accordo Quadro in materia di Number Portability. Nel merito, l'articolo 5, commi 4 e 6, dell'allegato 1 alla citata delibera individua gli obblighi cui sono tenuti, rispettivamente, l'operatore recipient (nel caso di specie Wind Tre S.p.A.) e l'operatore donating (nel caso di specie Vodafone Italia S.p.A.) nell'ambito delle procedure di portabilità delle utenze mobili. A tale riguardo, si osserva che la condotta assunta, rispettivamente, da ciascuno dei due operatori è risultata conforme alla normativa regolamentare in materia. In particolare, premesso che la questione dedotta in controversia verte su una numerazione associata a una SIM prepagata, è stato accertato che Wind Tre S.p.A. ha acquisito la documentazione contrattuale conformemente al disposto di cui all'articolo 5, comma 4, dell'allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR e, nell'ambito dell'esecuzione della procedura, non è emersa alcuna delle causali di rifiuto che avrebbero consentito a Vodafone Italia S.p.A. di scartare, ovvero rifiutare, la richiesta di portabilità pervenuta dal recipient (Wind Tre S.p.A.). Si evidenzia, in merito, che per l'operatore recipient non sussiste l'obbligo di verificare la veridicità della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa alla titolarità della carta SIM; in particolare, la disciplina regolamentare vigente all'epoca dei fatti non impone agli operatori di verificare che il soggetto che sottoscrive la dichiarazione di cui alla lettera i., articolo 5, comma 4, del citato allegato 1 sia l'intestatario della numerazione. Parimenti, il donating, nell'ambito delle procedure automatizzate allora vigenti, è in grado di verificare la corrispondenza del codice della SIM ricevuto dal recipient con l'intestatario del contratto solo nel caso di abbonamenti. Per quanto sopra rappresentato, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. non possa trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A., atteso che gli operatori hanno posto in essere le attività necessarie per l'espletamento della portabilità del numero mobile nel rispetto della normativa di riferimento vigente all'epoca del fatto. La richiesta di cui al punto ii., può trovare accoglimento in quanto il reclamo inviato dall'istante a Vodafone Italia S.p.A. il 7 luglio 2020 non è stato riscontrato dall'operatore. A fronte di tale inadempimento, non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, computato nella misura massima, in base ai parametri forniti dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Sul punto, va precisato che l'utente ha riferito di aver inoltrato all'operatore diverse PEC e reclami telefonici, senza tuttavia allegare elementi probanti e circostanziati. Quanto alla comunicazione datata 8 giugno 2020, allegata in atti dall'istante, si osserva che il documento non può qualificarsi propriamente un reclamo per disservizio, ai sensi della delibera n. 179/07/CSP, quanto piuttosto quale richiesta di informazioni, come peraltro indicato nell'oggetto della nota ("Richiesta informazioni sul n° 3408868xxx"). A ciò si aggiunga che il documento in questione non reca indicazione del destinatario e risulta privo di ricevuta di invio e/o consegna. La domanda sub iii., non può essere accolta. Premesso che l'Autorità ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del Regolamento può richiedere, ai fini istruttori, l'acquisizione di documenti o altri elementi conoscitivi, nel caso di specie, non si reputa necessario disporre il deposito della documentazione

individuata dall'istante, in quanto ritenuta non funzionale ai fini della decisione della presente controversia. La richiesta di cui al punto iv., non è accoglibile atteso che gli operatori hanno seguito le procedure regolamentate e che, per l'effetto, l'utenza è attualmente intestata a un soggetto diverso dalla parte istante, identificato con codice cliente 1.7088xxx. Restano ferme eventuali azioni da parte dell'istante presso le autorità competenti in materia di attività fraudolente. La richiesta dell'istante di cui al punto v., non può essere accolta attesa l'estrema genericità della stessa. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta sub vi., in ragione della estrema genericità della domanda, non suffragata da documentazione e argomentazioni adeguate a supporto della richiesta medesima. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto vii., 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.

DETERMINA

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/09/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima, per la mancata risposta al reclamo inviato dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella