

DETERMINA DIRETTORIALE 50/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/177736/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Revellino -
Wind Tre (Very Mobile), Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Revellino, del 23/09/2019 acquisita con protocollo N. 0400539 del 23/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante, titolare di una utenza telefonica mobile n. 3485807xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. la sig.ra Revellino è titolare della linea mobile n. 3485807xxx dal 25.02.1999 con il gestore Vodafone; b. alla fine del mese di maggio 2019, ha ricevuto un SMS da WIND Tre con cui veniva informata che in data 3 aprile 2019 sarebbe avvenuta la migrazione della sua linea; c. essendo sempre stata cliente Vodafone e non avendo richiesto alcuna migrazione, ha pensato che fosse un messaggio spam piuttosto che pubblicitario; d. tuttavia, in data 3 aprile 2019, la linea telefonica smetteva improvvisamente di funzionare; e. insospettita da tale situazione, ha contattato il servizio clienti Vodafone ed è stata informata che la linea n. 3485807xxx era migrata verso WIND Tre a nome di un altro utente; f. in data 6 aprile 2019, ha presentato una denuncia presso il Comando dei Carabinieri volta a denunciare l’accaduto; g. la parte istante, in data 15 aprile 2019, ha inviato tramite PEC da parte di un’associazione di consumatori, un reclamo a Vodafone volto a richiedere il ripristino della situazione ex ante, la possibilità di mantenere la rateizzazione legata all’acquisto di un dispositivo telefonico, oltre un indennizzo. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il ripristino immediato della linea alle medesime condizioni economiche e contrattuali antecedenti alla data del 3 aprile 2019; ii. il mantenimento del piano di rientro relativo all’acquisto dell’apparecchio telefonico; iii. la liquidazione dell’indennizzo.

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. Dalle schermate allegate al fascicolo procedimentale, è emerso che in data 3 aprile 2019, la numerazione 3485807xxx intestata alla sig.ra Revellino risulta migrata in WIND Tre e in data 19 aprile 2019, la stessa risulta rientrata in Vodafone. WIND Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato di aver ricevuto in data 30/03/2019 una richiesta di portabilità per il n. 3485807xxx, anziché per il n. 3485307xxx che si completava il 3 aprile 2019. Tuttavia, dopo aver appurato l’errore, si è attivamente adoperata al fine di permettere il recupero della numerazione, lasciando che tornasse nella disponibilità del donating in seguito a una successiva portabilità verso Vodafone completata in data 19 aprile 2019, come confermato anche dal gestore donating (Vodafone). Quanto alla migrazione dell’utenza avvenuta in data 3 aprile 2019, WIND Tre ha precisato di aver dato avvio alla procedura di portabilità della numerazione, sulla base della modulistica e della richiesta alla stessa pervenuta. WIND Tre

ha dato avvio alla richiesta di portabilità dell'utenza, sulla base del modulo di richiesta nel quale la portabilità del numero de quo è stata legittimamente avviata, sotto un profilo formale, sulla base di una richiesta da parte di un cliente WIND Tre che, comunicando il numero telefonico da portare in WIND Tre ha dichiarato: "di avere i necessari poteri per effettuare la richiesta del Servizio di Mobile Number Portability" e di essere il legittimo possessore, nonché l'effettivo titolare della carta pre-pagata SIM/USIM relativa al rapporto di fornitura con il donating, nelle forme stabilite dagli articoli 38, 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000, oltre che del numero di telefono che richiede di portare. Allo scopo, ha allegato la copia del proprio documento di identità". WIND Tre ha l'obbligo di verificare che il cliente compili il modulo di MNP, indicando il numero telefonico che egli dichiara essere proprio e gli analoghi dati presenti in WIND Tre e corredi il tutto con la propria sottoscrizione e il documento di identità. Fatto ciò, WIND Tre non può omettere di sottomettere la richiesta ricevuta, in qualità di recipient, all'operatore donating (in questo caso, Vodafone).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Nel caso di specie, la normativa regolamentare di riferimento è l'Accordo Quadro attuativo della Delibera n. 147/11/CIR che definisce gli obblighi, le procedure tecnico amministrative, le modalità e i tempi per la realizzazione della prestazione di MNP reciprocamente fornita dagli operatori. In base alla predetta regolamentazione, Vodafone, in qualità di OLO donating, ha ricevuto la richiesta di portabilità e ha provveduto all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero, ovvero a tutti gli obblighi di cui agli articoli 9 e 10 dell'Accordo citato. La materia è disciplinata dall'articolo 10 dell'allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR rubricato "Obblighi a carico dell'operatore donating" ove è previsto che all'atto della ricezione della richiesta di portabilità, nelle forme delineate nel modello di interazione di cui ai precedenti articoli 5 e 6, l'operatore donating procede all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero. Non è compito dell'operatore donating disporre della documentazione che legittima la richiesta del recipient, invero, gli obblighi di verifica sull'effettiva identità dell'intestatario della SIM sono posti a carico dell'OLO recipient che, ai sensi dell'articolo 5 del citato Accordo, deve verificare "l'identità del richiedente la prestazione di MNP, nel rispetto della normativa in vigore, attraverso la verifica della corrispondenza tra i dati anagrafici raccolti nella richiesta di attivazione della prestazione di MNP, di cui al precedente articolo 6, con quelli riportati nella riproduzione del documento di identità o di un documento di riconoscimento equipollente". Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato accoglimento, in quanto la sig.ra Revellino in data 19 aprile 2019 è rientrata nella titolarità della propria numerazione con il gestore Vodafone, che sarà tenuto ad applicare le medesime condizioni economiche vigenti al momento della migrazione oppure in mancanza quelle economicamente più vantaggiose per la cliente tra le offerte commercializzate al pubblico. La richiesta dell'istante di cui al punto ii deve essere accolta e, in considerazione della cessazione del rapporto contrattuale con Vodafone dovuta a una migrazione non richiesta, Vodafone sarà tenuta a mantenere la rateizzazione relativa al terminale acquistato a rate e associato al contratto cessato. Infine, si ritiene che la società WIND Tre non abbia posto in essere le verifiche necessarie prima di effettuare la MNP richiesta, verificando che vi era un errore nell'indicazione della numerazione oggetto di migrazione riportata nel modulo MNP, così facendo ha trasferito la numerazione intestata alla sig.ra Revellino ad altro utente, determinando la sospensione del servizio di telefonia mobile in capo alla parte istante. Per i motivi sopra esposti, deve essere accolta la richiesta di indennizzo per la sospensione dell'utenza telefonica e la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 7,50 pro die per il periodo dal 3 al 19 aprile 2019 per il numero di giorni pari a 16.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 23/09/2019, 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 120,00 (centoventi/00) a titolo di sospensione dell'utenze telefonica mobile.
- Le società WIND Tre e Vodafone Italia S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 23/09/2019, è tenuta a applicare sull'utenza telefonica n. 3485807xxx le medesime condizioni economiche vigenti alla data del 3 aprile 2019 oppure in mancanza quelle economicamente più vantaggiose per la cliente tra le offerte commercializzate al pubblico e sarà tenuta a mantenere la rateizzazione relativa al terminale acquistato a rate, associato al contratto cessato.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini