

DETERMINA DIRETTORIALE 51/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/365150/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ricciardi - Vodafone
Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), Iliad Italia S.p.A.**

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Ricciardi, del 10/12/2020 acquisita con protocollo n. 0523943 del 10/12/2020

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 dell’utenza telefonica mobile n. 3388508xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’istante era titolare di un contratto con Vodafone comprendente una linea fissa e una linea mobile ricaricabile con il n. 3388508xxx, beneficiando di uno sconto convergenza per un importo bimestrale di circa euro 68,00; b. il giorno 29 giugno 2020, la linea mobile n. 3388508xxx non era più attiva e presso il punto vendita Vodafone ha appreso che, a propria insaputa, il numero è migrato verso il gestore Iliad ad altra persona e ha attivato provvisoriamente un altro numero sostenendo costi di attivazione e ricarica con gestore HO mobile; c. in data 30 giugno 2020, il sig Ricciardi ha inviato una PEC a Iliad per il disconoscimento della migrazione e la società ha risposto che per recuperare la numerazione occorre rivolgersi al gestore donating Vodafone; d. in data 1° luglio 2020, il sig Ricciardi ha sporto denuncia di quanto accaduto ai Carabinieri e ha appreso che il numero era migrato nuovamente verso WIND Tre; e. in data 13 luglio 2020 il sig Ricciardi ha riottenuto la numerazione e l’attivazione del servizio con nuovo contratto stipulato con Vodafone; f. in data 18 luglio 2020, ha richiesto a Vodafone, tramite PEC, la documentazione esaustiva della migrazione indebita, in quanto la portabilità era avvenuta a persona diversa e voleva verificare la corrispondenza dei dati e documenti oltre che verificare la tutela dei dati personali ma a tale richiesta Vodafone ha risposto in maniera superficiale senza allegare la documentazione richiesta, inoltre, come conseguenza di quanto accaduto l’istante ha subito un aumento del costo dell’abbonamento Vodafone da euro 64,00 a euro 92,00. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. che le società Vodafone e Iliad presentino tutta la documentazione contrattuale comprovante la procedura di portabilità dell’indebita appropriazione del numero mobile 3388508xxx da parte di terzi e verificare la correttezza e la tutela dei dati personali e della privacy; ii. la liquidazione dell’indennizzo pari a euro 300,00, in considerazione dei danni subiti e dei costi sostenuti per l’attivazione di un nuovo numero.

L’operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il numero 3388508xxx veniva esportato verso Iliad in data 29 giugno 2020 a seguito di regolare richiesta inserita dal recipient con i dati corretti (ICCD e MSISDN conformi). Vodafone, in base alla normativa di settore (delibera n. 147/11/CIR), non avrebbe potuto opporre alcun rifiuto alla MNP: nel caso di SIM prepagata, difatti, il donating può opporre rifiuto solo in caso di mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM. Tra l’altro, sempre

secondo la delibera n. 147/11/CIR, articolo 5, comma 8, "l'operatore recipient, quale responsabile del rapporto col cliente, conserva i dati dell'ordine trasmesso e la copia del contratto con il cliente per la fornitura della prestazione di MNP e l'eventuale relativa documentazione allegata". A seguito di segnalazione dell'istante, già dal 1° luglio 2020 (data di sottoscrizione di nuova richiesta di rientro), Vodafone ha tentato di recuperare la numerazione ma le richieste ricevevano KO: la prima (1° luglio 2020) con causale "precedente richiesta ricevuta da altro recipient diverso dal donating" e le altre due (del 6 e 7 luglio 2020) con causale "MSISDN non appartenente al donating". Una volta emerso che il numero era passato da Iliad a WIND Tre, veniva inserita richiesta verso WIND Tre in data 10 luglio 2020, correttamente espletata il 13 luglio 2020. Ciò posto, nessuna responsabilità può essere imputata a Vodafone in relazione a quanto lamentato dall'istante e sarà il gestore recipient a dover esibire la documentazione contrattuale attestante la regolarità della richiesta di MNP avanzata. Iliad, nel corso del contraddittorio, in merito alla contestazione relativa all'illegittimo trasferimento dell'utenza mobile n. 3388508xxx ha dichiarato di aver ricevuto regolare sottoscrizione del contratto in data 23 giugno 2021 con contestuale richiesta di portabilità dell'utenza mobile n. 3388508xxx. Avendo il richiedente indicato tutti i dati necessari ai fini dell'espletamento della procedura di portabilità (in particolare: nome e cognome, codice fiscale, numerazione per cui si richiedeva la MNP nonché il numero seriale della carta SIM del donating), Iliad ha legittimamente trasmesso l'ordine di lavorazione a Vodafone, operatore donating, che ha espletato la MNP in data 29 giugno 2020. La circostanza è anche confermata dal donating che ha confermato la correttezza della portabilità con l'inserimento del ICCD e MSISDN corrispondenti. Il giorno dopo, ossia il 30 giugno 2020, Iliad è stato informato dal sig. Ricciardi di non aver effettuato nessuna richiesta di portabilità per il numero 3388508xxx. Iliad ha in quell'occasione informato il reclamante, non utente Iliad, che la portabilità si era completata grazie all'inserimento di dati, normalmente conosciuti solo dall'intestatario dell'utenza, come il numero seriale della SIM, pertanto, Iliad, non era responsabile di quanto accaduto e ha informato il signor Ricciardi di depositare denuncia presso le autorità competenti e successivamente contattare il gestore donating per disconoscere tale portabilità e riottenere il suo numero. Tuttavia, nel frattempo, la medesima numerazione il 3 luglio 2020 è migrata da Iliad a WIND Tre. Iliad ha precisato che avendo ricevuto la regolare richiesta di portabilità, in conformità a quanto previsto dall'articolo 7, lett. h) dell'Accordo Quadro sulla Mobile Number Portability, l'operatore recipient, nella fattispecie Iliad, al fine di procedere alla migrazione, deve unicamente comunicare il numero seriale della carta SIM. A ciò si aggiunga che il controllo sull'identità dell'utente richiesto al recipient dall'articolo 15 dell'Accordo Quadro, consiste in una semplice verifica della corrispondenza tra il documento di riconoscimento prodotto dal richiedente e il nominativo da questi fornito e comporta, quindi, una diligenza media. Viceversa, se così non fosse, se si pretendesse dall'operatore recipient un controllo più pervasivo sull'identità del soggetto richiedente, ciò sarebbe in contrasto con la stretta tempistica entro cui deve essere espletata la procedura di portabilità.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. 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. In relazione alla portabilità del numero, la società Vodafone, in qualità di operatore donating, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore recipient, ha attivato la prestazione al cliente nei tempi con il rilascio del numero, in conformità a quanto previsto dall'articolo 5, comma 9, dell'allegato 1, alla delibera n. 147/11/CIR; nello specifico, detto operatore, verificata la corrispondenza tra il numero MSISDN e il numero seriale della carta SIM, trattandosi di contratto di tipo pre-pagato, ha processato regolarmente il cut over. All'esito dell'istruttoria è emerso che la richiesta di portabilità numerica contrattualizzata con l'operatore Iliad, allegata in copia al fascicolo documentale, risulta corredata, così come previsto dall'articolo 5, comma 4, della delibera n. 147/11/CIR, dalla 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. Il gestore Iliad sebbene fosse stato tempestivamente informato dal sig. Ricciardi in merito all'illegittimo trasferimento della numerazione mobile non si è attivato per impedire che la numerazione fosse trasferita verso WIND Tre né per consentire il recupero della numerazione da parte del reale intestatario della stessa. Iliad si è limitato a dichiarare la propria assenza di responsabilità avendo processato una richiesta di portabilità conforme alle disposizioni regolamentari vigenti invitando l'istante a rivolgersi al gestore donating Vodafone per il recupero della numerazione. Ne consegue che la richiesta dell'istante di cui

al punto i. non possa trovare accoglimento in quanto si tratta di una richiesta estranea alla competenza di questa Autorità. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. rappresenta una richiesta di tipo risarcitorio che come tale esula dalle competenze di questa Autorità, comunque, si ritiene, che la stessa possa trovare accoglimento limitatamente all'indennizzo per il disservizio subito dal sig. Ricciardi per non aver potuto utilizzare la propria numerazione per il periodo dal 29 giugno al 13 luglio 2020; pertanto, si ritiene che gestore Iliad sia tenuto alla liquidazione dell'indennizzo per la sospensione della linea telefonica ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 7,50 pro die per il numero di giorni pari a 15.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 10/12/2020, 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 112,50 (seicento/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea telefonica n. 3388508xxx.

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