



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL PIEMONTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Determinazione dirigenziale n. 9 del 7 agosto 2015

Oggetto: definizione della controversia XXX/ VODAFONE OMNITEL XXX (già Vodafone Omnitel XXX) – H3G XXX

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

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 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);

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. 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 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. 147/11/CIR, *Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - approvazione del 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 4 dicembre 2008;

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 data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 11/7/2014, con cui la sig.ra XXX XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Omnitel XXX. (di seguito, Vodafone) e H3G XXX (di seguito, H3G), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 11/7/2014 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione

VISTA la successiva nota con cui l'Ufficio invitava le parti a presentarsi all'udienza di discussione;

VISTE le memorie difensive depositate da entrambi gli operatori nei termini assegnati;

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

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta:

- a) che dalla data del 28/2/2014 la propria utenza mobile XXX, utilizzata da un decennio e gestita da Vodafone, subisce una interruzione del servizio;
- b) che chiamando detto numero, si scopre che l'utenza è stata assegnata ad altra persona e che è gestita da H3G;
- c) che non ha mai sottoscritto contratto con H3G per l'utenza sopraindicata, né ha fatto richiesta di portabilità della stessa;
- d) che si è rivolta a due diversi punti vendita Vodafone senza ottenere chiarimenti;
- e) che in data 7/3/2014 viene presentata querela per truffa presso la stazione dei Carabinieri di Nichelino;

- f) che l'invio di copia della denuncia a Vodafone non ha avuto riscontro;
- g) che la sim aveva un credito residuo ed era stata ricaricata dell'importo di € 10,00 in data 26/2/2014;
- h) che attualmente, chiamando la numerazione in oggetto, essa non risulta più funzionante;

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

1. riassegnazione dell'utenza con l'operatore Vodafone, al medesimo *pricing* e con il credito presente alla data di MNP;
2. indennizzo per cessazione servizio come da delibera 73/11/CONS, art. 4;
3. indennizzo per perdita (eventuale del numero) come da delibera 73/11/CONS, art. 9;
4. indennizzo per mancata risposta al fax del 25/3/2014 inviato a Vodafone, come da delibera 73/11/CONS, art. 11;
5. spese di procedura quantificate in € 150,00;

Nella memoria difensiva l'operatore Vodafone, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- che in data 26/2/2014 liberava la numerazione XXX a fronte della richiesta di portabilità dell'operatore H3G;
- che tale richiesta perveniva in modo corretto e con la documentazione conforme alla norme relative alla procedura di portabilità (i sistemi informatici in uso per la gestione della portabilità scartano in automatico le richieste in cui al numero telefonico non sia abbinato il cd. codice ICCID);
- che non era tenuta ad alcuna verifica ulteriore.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'Autorità respinga le richieste di parte ricorrente.

Nella memoria difensiva l'operatore H3G, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- che ha correttamente dato avvio alla richiesta di portabilità dell'utenza sulla base del Modulo di *Mobile Number Portability* e della normativa vigente;
- che come si evince da tale modulo, la portabilità del numero XXX è stata legittimamente avviata – sotto un profilo formale e regolamentare – sulla base di una richiesta di un cliente 3 che, comunicando il numero seriale della SIM Vodafone ha dichiarato di avere i necessari poteri per effettuare la richiesta del servizio di MNP e ha dichiarato di essere il legittimo possessore nonché il titolare della carta prepagata relativa al rapporto di fornitura con il *donating*, oltre che del numero telefonico che ha richiesto di portare;
- che l'operatore *recipient* ha l'obbligo di verificare che il cliente compili il modulo di MNP, indichi il numero telefonico che egli dichiara essere proprio (e che H3G non ha

né modo né dovere di appurare), riporti il numero seriale cd. ICCID della SIM e corredi il tutto con la propria sottoscrizione e il documento di identità;

- che, fatto ciò, H3G non solo non ha altro obbligo di verifica ma soprattutto non può omettere di sottomettere la richiesta ricevuta, in qualità di *recipient*, all'operatore *donating*;
- che agire difformemente vorrebbe dire violare la normativa vigente;
- che se poi l'operatore *donating* conferma i dati forniti dal *recipient* (numero di telefono e numero seriale ICCD) sono congruenti fra loro, dà validazione positiva alla richiesta, concludendo così la procedura con il passaggio della numerazione;
- che nonostante l'operato sia stato del tutto corretto la società si è attivamente adoperata al fine di permettere il recupero della numerazione, disattivandolo sotto la propria rete e lasciando che tornasse nella disponibilità del *donor* (ossia Telecom, nella propria qualità di gestore nativo della numerazione).

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'Autorità respinga le richieste di parte ricorrente.

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.

B) Nel merito

Nel merito la domanda dell'istante risulta fondata solo parzialmente e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

B.1 Sulla portabilità della numerazione XXX

Come visto, la controversia riguarda la portabilità di un numero da Vodafone a H3G effettuato in assenza della volontà dell'intestatario della numerazione.

In merito, per comprendere se il comportamento degli operatori sia stato conforme al dettato regolamentare, occorre rifarsi a quanto previsto dall'Allegato 1 alla Delibera 147/11/CIR "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali".

Per meglio intendere quanto enunciato dalla normativa sopradetta, è preliminarmente necessario specificare alcune definizioni terminologiche in essa contenute. Innanzitutto, con MNP (*Mobile Number Portability*) si intende la prestazione che consente al cliente di cambiare il fornitore del servizio mantenendo il proprio numero per servizi mobili e personali; con Operatore Cedente o *donating*, l'operatore mobile che ha il contratto per la fornitura del servizio di comunicazioni mobili e personali con il cliente che ha chiesto la portabilità del numero, e con Operatore Ricevente o *recipient*, l'operatore mobile che acquisisce il cliente che ha richiesto la portabilità del numero; con "numero portato" o numero Mobile Station ISDN – MSISDN, si intende il numero del Piano di numerazione nazionale per i servizi di comunicazioni mobili e personali oggetto della portabilità; con validazione, l'insieme delle

verifiche per controllare la correttezza e completezza della richiesta inviata dall'operatore *recipient* al fine di evitare errori nell'esecuzione della portabilità; con scarto, il rigetto della richiesta di portabilità nella fase di presa in carico della stessa; con rifiuto, il rigetto della richiesta di portabilità a seguito di esito negativo della validazione e con numero seriale della SIM o ICC-ID, il numero identificativo della SIM definito in accordo con gli standard internazionali.

L'articolo 5, comma 4 del Regolamento soprarichiamato prevede che la richiesta di attivazione di MNP sia sottoscritta dal cliente e contenga una serie di dati, tra cui, ovviamente, i dati identificativi del cliente stesso, che per le persone fisiche si sostanziano nel nome e nel cognome, nel codice fiscale, nel tipo e numero di documento di riconoscimento presentato dal cliente, nella manifestazione inequivoca della volontà del cliente di interrompere il rapporto giuridico con il *donating* relativamente al numero da portare 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* e, in caso di carta prepagata, nella "dichiarazione del cliente sostitutiva dell'atto di notorietà di essere il legittimo possessore della carta SIM (intestatario, reale utilizzatore)".

Al comma 6 del medesimo articolo, viene specificato che l'operatore *recipient* trasmette all'operatore *donating* l'ordine di lavorazione che deve contenere una serie di dati tra cui, nel caso di contratto pre-pagato, il numero seriale della carta SIM.

Il comma 7 specifica che l'ordine trasmesso non riporta dati che non sono necessari all'espletamento della portabilità del numero quali il nominativo o la denominazione o ragione sociale del cliente che ha chiesto la portabilità, tipo o numero di documento del cliente.

L'articolo 5 prosegue, al comma 9, stabilendo che l'operatore *donating*, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore *recipient*, attiva la prestazione nei tempi e secondo le modalità stabilite e, al comma 10, prevedendo che la richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata soltanto in una serie di casi specificati tra cui, quando il contratto si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato, la mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM.

Ciò premesso, dalla documentazione allegata dagli operatori e, in particolar modo i documenti depositati da H3G, risulta che il modulo di richiesta di MNP è stato compilato da soggetto terzo che ha dichiarato di "avere i necessari poteri per effettuare il servizio di Mobile Number Portability" e "di essere il legittimo possessore, nonché l'effettivo titolare della carta pre-pagata SIM/USIM relative al rapporto di fornitura con il *donating*, nelle forme stabilite dagli artt. 38, 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000, oltre che del numero di telefono che richiede di portare", allegando allo scopo copia del proprio documento di identità. Inoltre, tale soggetto ha dichiarato di voler recedere dal rapporto contrattuale in essere con il *donating*, confermando integralmente la veridicità delle informazioni fornite ed autorizzando H3G "a compiere ogni atto a tal fine necessario, manlevandola da ogni responsabilità in caso di attestazioni mendaci".

Attesa la completezza della documentazione in possesso di H3G, l'operatore era tenuto, in virtù degli obblighi regolamentari sopra enunciati, a sottomettere la richiesta all'operatore *donating* Vodafone, soggetto preposto ad effettuare le verifiche necessarie al rilascio della numerazione.

A sua volta, Vodafone, verificato che il numero seriale della carta SIM XXX e il numero da portare XXX, così come indicati sul modulo MNP dal soggetto che ha richiesto la portabilità,

fossero fra loro congruenti, non ha potuto, stante quanto prescritto dal Regolamento soprarichiamato, che validare la richiesta ricevuta, non essendo presenti gli estremi per emettere ordinativi di scarto o rifiuto della stessa.

In questa sede non è ovviamente dato comprendere, vista la natura del procedimento, come sia stato possibile che un terzo soggetto abbia effettuato la richiesta di MNP del numero della sig.ra XXX, indicando correttamente tutti i dati necessari per effettuare la stessa, tuttavia non si può che, verificata la assenza di responsabilità di entrambi i gestori, che hanno operato conformemente alla normativa di settore, respingere le richieste della sig.ra XXX in ordine alle domande *sub* 1, 2 e 3.

B.2 Sulla ritardata/mancata risposta ai reclami

Discorso diverso merita la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Parte ricorrente ha depositato copia di fax inviato a Vodafone in data 25 marzo 2014, con allegata denuncia presentata ai Carabinieri.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS: "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00".

Pertanto, posto che l'operatore Vodafone non ha fornito prova di aver risposto al reclamo riguardante la portabilità non richiesta dalla sig.ra XXX secondo i termini previsti dalla delibera 179/03/CSP, deve esser riconosciuto all'istante l'indennizzo di € 300,00, come sopra specificato.

B.3 Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19,

comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione e le difese svolte, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione da imputarsi a carico dell'operatore Vodafone.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX, residente in XX, nei confronti di VODAFONE OMNITEL XXX (già Vodafone Omnitel XXX), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in in XXX, il quale operatore è tenuto a:

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

Rigetta le domande *sub* 1, 2, e 3 nei confronti di entrambi gli operatori, per i motivi sopra specificati.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 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 Dirigente
Dott. Nicola Princi