

## DELIBERA N. 28/25/CIR

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA WIND TRE S.P.A. E COMPAGNIA ITALIA MOBILE S.R.L. AI SENSI DEL REGOLAMENTO DI CUI ALLA DELIBERA N. 449/16/CONS

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 luglio 2025;

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*”, di seguito denominata Autorità;

VISTA la legge 7 agosto del 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 449/16/CONS, del 4 ottobre 2016, recante «*Modifiche e integrazioni del “Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori” di cui all’allegato A alla delibera n. 226/15/CONS*» (nel seguito il “Regolamento”);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*” (di seguito, “Regolamento”), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*” convertito con modifiche nella legge 24 novembre 2006, n. 286;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104 recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009 n. 69, recante delega al Governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTO l’art. 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA l’istanza della società Wind Tre S.p.A., del 4 febbraio 2025 ed acquisita dall’Autorità in pari data con numero di protocollo 29284 con la quale è stato richiesto l’avvio di un procedimento per la risoluzione di una controversia nei confronti della società Compagnia Italia Mobile S.r.l.;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento e contestuale convocazione della prima udienza del 5 febbraio 2025, protocollo 30514;

VISTA la memoria di Compagnia Italia Mobile del 5 marzo 2025, protocollo 53752;

VISTI i verbali di udienza del 6 marzo 2025 e del 27 marzo 2025;

VISTA la proposta transattiva inviata da Compagnia Italiana Mobile con mail del 24 marzo 2025;

VISTI, quindi, tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il Procedimento controversiale**

Con nota del 4 febbraio 2025 WindTre ha presentato istanza, per la risoluzione della controversia insorta avverso la società Compagnia Italia Mobile S.r.l. ai sensi del Regolamento.

In data 5 febbraio 2025, l’Autorità ha provveduto a convocare le Parti in udienza per il giorno 6 marzo 2025 al fine di acquisire, attraverso il rituale confronto, elementi utili sulla instaurata controversia.

In data 28 febbraio 2025 la società Compagnia Italiana Mobile ha inviato le proprie controdeduzioni, acquisite dall’Autorità.

In data 6 marzo 2025 il responsabile del procedimento ha sentito, in udienza, le Parti in modalità videoconferenza, come da verbale.

A conclusione della suddetta udienza, al fine di verificare la percorribilità di un componimento bonario della lite insorta il responsabile del procedimento ha rinviato ad una successiva udienza fissata per il 27 marzo 2025.

Successivamente alla prima udienza svolta la società convenuta ha inviato a mezzo mail una proposta transattiva, in data 24 marzo 2025, al fine di comporre bonariamente la lite insorta.

Nel corso della seconda udienza, svoltasi in data 27 marzo 2025, la società istante ha dichiarato di non accettare la proposta transattiva ricevuta ed ha chiesto all’Autorità di definire la controversia con provvedimento deliberativo.

Parimenti la società convenuta, preso atto della mancata accettazione della proposta, si è associata alla richiesta della società istante di definizione della lite insorta con provvedimento deliberativo.

Il responsabile del procedimento ha quindi preso atto della mancata composizione negoziale della lite insorta e, acquisiti tutti i necessari elementi istruttori ai fini di una valutazione dell’istanza controversiale ha trasmesso, gli atti della presente controversia alla Commissione dell’Autorità, per le determinazioni di competenza.

## **2. La posizione di Wind Tre**

L’istanza proposta ha ad oggetto la violazione da parte della società Compagnia Italia Mobile degli obblighi regolamentari relativi alla Mobile Number Portability, come sanciti nell’Accordo Quadro per l’applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile pubblicato con delibera n. 651/13/CONS (ovvero l’accordo vigente all’epoca dei fatti), poi annullato e sostituito da un nuovo Accordo Quadro del 9 maggio 2022.

Wind Tre riporta nell’istanza i riferimenti regolamentari applicabili alla controversia proposta, in particolare:

- La delibera n. 651/13/CONS con cui l’Autorità ha pubblicato l’Accordo Quadro MNP, poi annullato e sostituito con il nuovo Accordo Quadro pubblicato sul sito dell’AGCOM in data 9 maggio 2022;
- La delibera n. 86/21/CIR con cui è stato introdotto un rafforzamento dei controlli effettuati nelle procedure di portabilità del numero mobile e, a seguito di uno specifico tavolo tecnico istituito ai sensi della delibera, è stato predisposto da alcuni operatori un ulteriore accordo quadro che ha recepito le nuove disposizioni regolamentari.

La società istante afferma che Vodafone Italia è uno tra gli operatori aderenti all’Accordo Quadro MNP ed è l’operatore ospitante dell’operatore mobile virtuale CIM.

Sostiene altresì che, nell’ambito del processo di portabilità tra Wind Tre in qualità di operatore recipient, e CIM, in qualità di operatore donating, *“a partire da fine ottobre del 2021, a causa di un’anomalia tecnica, i sistemi di CIM hanno generato delle validazioni anomale, relative a 43 (quarantatre) richieste di portabilità, non elaborabili dall’OLO GTW di Wind Tre. Le validazioni ricevute da Wind Tre contenevano un codice di rifiuto*

*“9”, non contemplato dall’Accordo Quadro MNP<sup>1</sup> e, pertanto, non associabile a nessuna delle causali di rifiuto previste dall’art. 16 dell’Accordo Quadro MNP. L’OLO GTW di Wind Tre, quindi, avendo ricevuto dei file validazione non elaborabili, non ha potuto concludere il processo di portabilità e, come previsto dall’Accordo Quadro MNP<sup>2</sup>, ha inserito anche le validazioni relative alle casistiche sopra rappresentate e oggetto di anomalia tra le notifiche attese del cosiddetto “file di mancate azioni” diretto a Vodafone (in qualità di operatore ospitante donating di CIM)”.*

Wind Tre riporta nell’istanza di aver richiesto più volte a Vodafone l’invio dei messaggi di validazione corretti, necessari a concludere positivamente o negativamente il processo, così da consentirle l’eventuale nuova sottomissione delle pratiche bloccate.

Dalla documentazione prodotta agli atti segnatamente risulta:

- la mail del 2 novembre 2021 da Vodafone a Wind Tre che afferma di riportare in allegato i file con le analisi della stessa;
- una mail del 3 novembre 2021 da Wind Tre a Vodafone che evidenzia che è stata utilizzata un’erronea causale di rifiuto (non prevista – “causale numero 9”), chiedendo di verificare e rinviare i file di validazione;
- una mail del 9 novembre 2021 da Wind Tre a Vodafone di sollecito;
- successive mail a partire dal 29 novembre 2021 da Wind Tre a Vodafone con richieste di ulteriori solleciti.

*Nell’istanza proposta viene evidenziato che “Vodafone, solo in data 2 dicembre 2021 e dopo un mese dalla prima segnalazione dell’anomalia da parte di Wind Tre, ha chiarito definitivamente che l’unica strada percorribile al fine di sbloccare l’empasse sarebbe stata una nuova sottomissione delle richieste di portabilità da parte di Wind Tre. L’attività richiesta da Vodafone è risultata del tutto straordinaria, in quanto l’operatore richiedente non può inserire una nuova richiesta di portabilità avente ad oggetto una numerazione per la quale il processo di portabilità, attivato con una richiesta precedente del medesimo operatore, non si è ancora concluso (a causa della mancata validazione)”.*

Quindi l’istante, dopo una serie di analisi e verifiche al proprio interno atte a individuare una soluzione in grado di porre rimedio in maniera autonoma alla problematica generata dai sistemi di Vodafone/CIM e al solo fine di non aggravare ulteriormente il disagio degli utenti in attesa della portabilità, ha dovuto simulare una finta validazione proveniente da CIM, con causale di rifiuto inventata tra quelle previste dall’Accordo Quadro MNP, pur di sbloccare la situazione.

---

<sup>1</sup> (Annesso A dell’Allegato 2 - paragrafo A.3.3.15)

<sup>2</sup> (Annesso D dell’Allegato 2)

Solo dopo aver chiuso il processo di portabilità relativo agli MSISDN impattati dall'anomalia, Wind Tre afferma di aver potuto procedere con la risottomissione degli ordini di *porting*, così come indicato da Vodafone.

L'istante sostiene che la simulazione della finta validazione, oltre a chiudere il processo di *porting*, ha generato sui sistemi di Wind Tre delle penali a carico di CIM, dovute al ritardo tra la data attesa dell'evento di validazione e la data effettiva di ricezione di una validazione ottemperante a quanto previsto dall'Accordo Quadro MNP e quindi elaborabile dai sistemi Wind Tre.

L'ammontare di queste penali, pari a € 91.532,00, è stato fatturato a CIM con la fattura nr.2220000606 in scadenza il 18 luglio 2022, contestata e mai pagata da CIM.

Tali penali, non riconosciute da CIM, hanno formato oggetto di un Comitato Tecnico convocato in data 8 luglio 2022, la cui prima riunione si è svolta in data 21 luglio 2022 da Wind Tre ai sensi dell'art. 25 dell'Accordo Quadro MNP.

Il Comitato ha evidenziato le posizioni inconciliabili delle Parti e si è, quindi, concluso con esito negativo in data 19 ottobre 2022.

Segnatamente, il primo incontro del Comitato Tecnico, tenutosi in data 21 luglio 2022 ha definito lo scenario che aveva causato l'emissione delle penali secondo Wind Tre. Tale scenario è stato contestato da CIM che ha replicato sulla tardività della fattura emessa (CIM richiama l'Accordo Quadro MNP paragrafo 3.5 dell'Allegato 4).

Wind Tre ha evidenziato di aver agito a norma del richiamato punto 4, paragrafo 3.5 dell'Allegato 4, che consente agli operatori di comunicare tramite PEC (inviata il 26 aprile 2022 da Wind Tre a CIM) eventuali ritardi di fatturazione.

Al secondo e ultimo incontro del Comitato Tecnico, convocato per il 19 ottobre 2022 ha partecipato anche Vodafone che ha chiarito che, nel suo ruolo di operatore ospitante, non sarebbe potuta intervenire per correggere la validazione ricevuta da CIM, in quanto la gestione era di competenza dell'operatore ospitato. Vodafone ha affermato che la validazione fornita - sebbene non conforme all'Accordo Quadro MNP - non aveva costituito una mancata azione perché Wind Tre aveva fornito l'*ack* in risposta ai file inviati da Vodafone.

Wind Tre ripercorre nell'istanza le tappe del processo MNP per l'operatore che riceve un file ed in particolare:

1. *“esegue sullo stesso un controllo sintattico attraverso una serie di regole definite e comuni tra gli operatori e, nel caso in questione, tale controllo si era concluso positivamente e la trasmissione del file XML da parte di Vodafone era stata confermata dall'ack positivo di Wind Tre;*

- 2. solo successivamente l'OLO GTW dell'operatore ricevente applica ulteriori controlli, in base ad altre regole dell'Accordo Quadro MNP e, sulla base di tali ulteriori controlli, l'OLO GTW Wind Tre aveva scartato le sole validazioni, contenute nei file cui era stato fornito un ack positivo, che avevano il codice di rifiuto "9"; tali validazioni, essendo state scartate, erano state inserite dai sistemi nel file delle mancate azioni inviato a Vodafone."*

Wind Tre afferma la conformità del proprio comportamento a tutte le indicazioni previste dall'Accordo Quadro MNP e ritiene che tale comportamento *"non potesse essere interpretato, così come dichiarato da Vodafone, come il riconoscimento positivo delle validazioni anomale fornite da CIM/Vodafone. Tali validazioni, infatti, non avevano consentito la conclusione del processo di portabilità e avevano comportato un ritardo nell'espletamento delle portabilità dei casi anomali."*

Wind Tre chiede quindi che l'Autorità voglia: *"accertare e dichiarare la violazione da parte di CIM dell'Accordo Quadro MNP e per l'effetto, confermare la legittimità da parte di Wind Tre dell'applicazione delle penali fatturate a CIM per il ritardo nell'espletamento delle portabilità."*

### **3. La posizione di Compagnia Italiana Mobile**

La società contesta la richiesta di Wind Tre *"di una declaratoria da parte di AGCOM sulla legittimità delle penali applicate nei confronti di CIM con la fattura n. 2220000606 del 19 maggio 2022 di euro 91.532,00. Tale fattura era stata prontamente contestata da CIM sotto diversi aspetti sia formali che sostanziali."*

Afferma che in base all'inesatta ricostruzione di Wind *"l'applicazione delle predette penali sarebbe conseguita al fatto che un'anomalia tecnica sui sistemi di CIM avrebbe generato delle validazioni (prevalentemente attese nei giorni del 26/10/2021 e del 10/11/2021), relative alle richieste di portabilità di n. 43 numerazioni di CIM, non elaborabili dall'OLO GTW di Wind. In particolare, dette validazioni, tempestivamente inviate, contenevano però un codice di rifiuto "9" non contemplato dall'Accordo Quadro MNP (di seguito "AQ MNP") e ciò avrebbe determinato l'impossibilità di Wind di considerare concluso il processo di portabilità con conseguente inserimento di tali richieste tra quelle per le quali si sarebbero avute delle mancate azioni rispetto alle previsioni dello SLA 1 e produttive di penali ai sensi dell'Allegato 4 all'AQ MNP."*

Secondo Wind Tre la generazione delle penali di cui alla fattura n. 2220000606 sarebbe avvenuta in quanto nel mese di gennaio 2022 la Wind avrebbe simulato una finta validazione per concludere il processo di *porting*.

CIM contesta la richiesta di Wind per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

*Sulla inapplicabilità dell'Accordo Quadro MNP e del relativo Allegato 4 alla presente fattispecie.*

CIM contesta l'applicabilità dell'Allegato 4 dell'AQ MNP alla lite insorta.

CIM evidenzia che, *“come già evidenziato da Vodafone (operatore ospitante donating) in sede di Comitato Tecnico, la validazione fornita da Vodafone a Wind - sebbene contenesse un codice rifiuto errato - non costituisce però una mancata azione perché l'azione c'è stata ed è quella del rifiuto tanto che Wind ha fornito l'ack in risposta ai file inviati da Vodafone. I ritardi disciplinati dall'Allegato 4 all'AQ MNP, da cui possono scaturire l'applicazione delle penali, sono relativi ai tempi di scambio di messaggistica tra operatori che, nel caso in esame, sono sempre stati puntuali.*

*Secondo CIM l'Accordo Quadro MNP e il relativo Allegato 4 non regolamentano come gli operatori debbano comportarsi in caso di invio di causali di rifiuto errate. L'Accordo Quadro MNP non prescrive la possibilità per il recipient (in questo caso Wind) di intervenire artificialmente su OLO GTW effettuando una cosiddetta “finta validazione” al fine di dichiarare “a proprio giudizio” la chiusura della/e pratica/e MNP, determinando con propria responsabilità verso terzi (CIM srl IMobile), non contemplata da AQ MNP, la generazione di penali NON causate appunto da CIM.*

*Pertanto, nella fattispecie in esame non ricade in una ipotesi di applicazione di penali da ritardo nelle azioni di cui all'Allegato 4.”*

*Decadenza dal diritto a pretendere le penali ex art 3.5 dell'Allegato 4 all' AQ MNP*

Secondo CIM le penali richieste da Wind con l'emissione della fattura n. 2220000606 del 19 maggio 2022 non sono dovute in quanto la Wind Tre è decaduta da tale richiesta.

A tal proposito richiama l'art. 3.5 dell'Allegato 4 che prevede *“il ciclo di valorizzazione delle penali è trimestrale; in ciascuna fattura vanno inclusi gli eventi avvenuti nel trimestre di riferimento; le fatture vanno emesse, a pena di decadenza, nel corso del primo mese successivo al trimestre di riferimento degli eventi.”*

Secondo CIM le penali che vengono addebitate da Wind con la fattura n. 2220000606 del 19 maggio 2022 sono scaturite da eventi verificatisi nel mese di ottobre e novembre 2021.

La fattura di maggio riporta, pertanto, penali per i mesi di ottobre, novembre, dicembre 2021 e gennaio 2022.

Secondo CIM *“in base all'art. 3.5 dell'Allegato 4, pertanto, Wind avrebbe dovuto, a pena di decadenza:*

*- fatturare le penali maturate nel trimestre ottobre – dicembre 2021 a gennaio 2022;*

*- fatturare le penali maturate nel trimestre gennaio – marzo 2022 ad aprile 2022.*

*La fattura di Wind è invece di maggio 2022 con conseguente intervenuta decadenza dal poterne pretendere il pagamento. Wind ha invece sostenuto di aver esercitato la facoltà di cui al punto 4 dell'art. 3.4 dell'Allegato 4, avendo inviato in data 26 aprile 2022 (doc. 4 controparte) una comunicazione con la quale comunicava che la fatturazione delle penali per il trimestre gennaio – marzo 2022 non sarebbe avvenuta nello stesso mese di aprile 2022 ma nel successivo mese di maggio 2022.”*

*CIM sostiene che “per le penali maturate nel trimestre ottobre – dicembre 2021, la comunicazione di cui al punto 4 dell'art. 3.4 dell'Allegato 4, avrebbe dovuto essere inviata entro il mese di gennaio 2022 e, comunque, anche ove fosse stata inviata una tale comunicazione, il termine massimo per l'emissione della fattura del trimestre ottobre – dicembre 2022 sarebbe stato il mese di aprile 2022. Vero è che la Wind nel mese di gennaio 2022 non ha emesso alcuna fattura per le penali del trimestre ottobre – dicembre 2022 nel mese di aprile 2022; per le penali maturate nel trimestre gennaio – marzo 2022 la comunicazione del 26 aprile 2022, anche se temporalmente corretta, non è però, dal punto di vista sostanziale, idonea a superare la decadenza in cui è incorsa la controparte.*

*L'art. 3.5 dell'Allegato 4 è chiaro nel prevedere che l'ipotesi prevista al punto n. 4 costituisce una “eccezionale facoltà” dell'operatore.*

*Tale facoltà è concessa solo nel caso in cui vi sia una concreta impossibilità di emissione della fattura nei termini di cui al precedente punto 3 dell'art. 3.5.*

*Al fine di evitare fraintendimenti o speculazioni, l'art. 3.5 prescrive qual deve essere il contenuto della comunicazione di proroga che l'operatore richiedente deve inviare, prevedendo che “Tale comunicazione dovrà contenere le motivazioni dell'impossibilità e i tempi previsti di risoluzione della criticità (....).*

*Nulla di tutto ciò emerge dalla comunicazione del 26 aprile 2022 di Wind dove si dice semplicemente, senza alcuna motivazione, che la fattura di aprile 2022 verrà emessa a maggio 2022.*

*Da ciò consegue che tale comunicazione non può in alcun modo considerarsi come il legittimo esercizio della “eccezionale facoltà” prevista dall'art. 3.5 dell'Allegato 4 con conseguente decadenza anche per le penali del trimestre gennaio – marzo 2022.”*

### *Infondatezza della richiesta*

In merito alla richiesta CIM ribadisce che, a seguito del problema tecnico verificatosi nel codice rifiuto “9”, ad eccezione di Wind, tutti gli altri operatori hanno proceduto alla risottomissione, pressoché immediata, della domanda di portabilità.

La soluzione più veloce, pertanto, per poter garantire il passaggio dei clienti sulla rete Wind era quella della risottomissione, eseguita con successo nei giorni immediatamente successivi dagli altri operatori impattati dallo stesso problema.

Per tali motivazioni CIM chiede all’Autorità di accertare e dichiarare che la presente controversia non rientra tra le ipotesi previste dall’Allegato 4 dell’AQ MNP.

Chiede altresì di accertare e dichiarare l’intervenuta decadenza di Wind dal poter pretendere le penali di cui alla fattura n. 2220000606 del 19 maggio 2022.

### *La proposta transattiva di CIM*

La società convenuta in data 24 marzo 2025 a mezzo mail ha presentato la seguente proposta transattiva:

*“abbiamo comunque provveduto a determinare l’ipotetico danno che sarebbe stato subito dalla Vostra società a causa delle problematiche intercorse e da noi contestate. L’ipotesi di calcolo è stata effettuata sulla base dei dati forniti e successivamente certificati anche da ns. operatore di rete VF su OLO Gateway, ed ha portato ad una quantificazione di ipotetico danno di € 2.627,00 come da seguenti considerazioni:*

- *Totali casi per cui non sono state mai più riproposte pratiche MNP da W3 : 17*
- *Split casi-periodo temporale relativo al dato di cui al rigo precedente:*
  - *11 casi con richiesta datata 25/10/2021*
  - *6 casi con richiesta datata 09/11/2021*
    - *ARPU medio ipotizzato: 9,00€*
    - *Mesi di riconoscimento ARPU ipotizzato: 12*
    - *Costo “hardware” ipotizzato (SIM card W3): 10,00€*
    - *Totali casi per cui sono state riproposte pratiche MNP da W3 perfezionatesi in ritardo: 23*
    - *ARPU medio ipotizzato: 9,00€*
    - *Mancato ARPU per mesi: 3 (tra 25/10/21 e 25/01/22 )*

*A tal riguardo, considerando anche l'eventuale attività del Vostro personale (commerciale + call center), tale importo viene aumentato per € 1.373,00 quale quota di M.O (\*)<sup>3</sup>*

*Pertanto, CIM si rende disponibile a corrispondere la somma complessiva di € 4.000,58 ( dicono quattromila/58 euro) a titolo transattivo e senza pregiudizio e/o riconoscimento alcuno di responsabilità.”*

#### **4. La normativa**

Il regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali di cui all'allegato 1 della delibera n. 147/11/CIR stabilisce le penali tra i fornitori di servizi mobili e gli indennizzi al cliente finale.

L'articolo 13 “Qualità della prestazione - Service Level Agreement” sancisce al comma 1 che “L'operatore o gli operatori che causano un ritardo nella realizzazione della portabilità, rispetto ai tempi massimi previsti, corrispondono all'operatore recipient una penale, stabilita nell'Accordo quadro in coerenza con quanto previsto in merito dal presente regolamento. Il ritardo è misurato in giorni solari a partire dal tempo massimo stabilito per realizzare ciascuna delle diverse fasi della procedura di portabilità” (enfasi aggiunta).

Il comma 4 stabilisce che “L'Accordo quadro stabilisce le modalità di calcolo dei tempi per la valutazione del rispetto degli SLA di cui al comma precedente, nonché definisce ulteriori SLA e penali relative ad altri disservizi che hanno impatto sul corretto funzionamento ed esito della portabilità” (enfasi aggiunta).

Inoltre, il comma 5, afferma che “L'Accordo quadro implementa modalità e gestione dei parametri di cui al precedente comma 3 anche con riferimento agli ordinativi che coinvolgono gli operatori non dotati di rete. Qualora l'operatore virtuale non implementi alcuni dei parametri di cui al precedente comma 3, sono presi in considerazione i parametri dell'operatore ospitante” (enfasi aggiunta)

---

<sup>3</sup> (\*) E' stata considerata la retribuzione oraria di un impiegato di 4° livello CCNL TLC fonte: <https://www.lavoro-economia.it/ccnl/ccnl-telecomunicazioni.aspx> per complessive 138,54 h dedicate agli aspetti di gestione di tutte le pratiche commerciali coinvolte, nessuna esclusa.

Il comma 9 riporta che *“In ogni caso, a richiesta, ciascun operatore mette a disposizione degli altri operatori interessati i dati necessari e il proprio supporto al fine di individuare i soggetti responsabili dei ritardi”* (enfasi aggiunta).

Il comma 11 stabilisce che *“Le penali dovute all’operatore recipient dall’operatore o dagli operatori responsabili dei ritardi ai sensi del presente articolo, non sono corrisposte per il primo giorno di ritardo nel caso eccezionale e grave di eventi tecnici impreveduti che interessano in misura quantitativamente significativa messaggi tutti dello stesso tipo. Tale clausola si applica a ciascun operatore per un numero massimo di quattro eventi in un anno solare”*.

Il comma 12 afferma che *“Per un operatore che inizia l’attività in qualità di operatore ospitante il numero massimo di eventi di cui al precedente comma 11, consentito fino al termine dell’anno stesso è pari al numero massimo previsto per l’anno in cui l’attività ha inizio”*.

L’allegato 2 della delibera n. 147/11/CIR evidenzia al punto D12, che tra le valutazioni dell’Autorità vi è quanto segue *“Con riferimento alle c.d. “mancate azioni”, secondo cui “L’Autorità ritiene che esse debbano essere rese obbligatorie, in modo da migliorare la risposta ad eventuali errori. Mentre, per quanto concerne l’eventuale modulazione delle penali rispetto al mancato invio di comunicazioni delle “mancate azioni”, ritiene che sia meritevole di accoglimento la richiesta dei partecipanti alla consultazione di lasciare invariato il calcolo delle penali e che questo non sia quindi connesso alle comunicazioni in questione.”*

Inoltre, l’annesso D dell’Allegato 2 (Accordo Quadro valutato con la delibera n. 651/13/CONS) detta una serie di prescrizioni<sup>4</sup> e, in particolare prevede all’articolo 2 che *“Gli operatori mobili adottano il seguente processo di gestione delle mancate azioni, comprensivo di check di I e di II livello”*.

Al comma 2.1 viene disciplinato che *“Ciascun Operatore Ospitante Recipient deve produrre giornalmente, entro le ore 13:00, verso ciascun Ospitante Donating/Operatore Terza Parte i file con le notifiche attese, riferite anche ai propri ospitati. I file dovranno essere inviati tramite e-mail ai punti di contatto di Information Technology MNP esercizio tecnico”*.

Il comma 2.2, infine, prevede che *“Le mancate azioni che non vengono chiuse entro 10gg lavorativi possono essere oggetto di escalation da parte l’operatore Recipient verso l’Operatore responsabile del ritardo. L’escalation viene indirizzata al Punto di Contatto,*

---

<sup>4</sup> Articolo 1 *“INTRODUZIONE Il presente annesso descrive il processo di segnalazione delle mancate azioni che risultano giornalmente al Recipient e il processo di risposta del Donating.”*

*predisposto dall'Operatore responsabile del ritardo e da questi indicato nell'Allegato 1 dell'Accordo Quadro MNP, chiedendo informazioni di dettaglio della causa del ritardo e sollecitando i tempi di soluzione del problema”.*

## **5. Le Valutazioni dell'Autorità**

Svolta l'istruttoria, sentite le Parti in contraddittorio ed acquisiti tutti gli atti del procedimento, vengono esposte di seguito le valutazioni dell'Autorità.

L'Accordo Quadro prevede il solo meccanismo delle mancate azioni per la risoluzione di situazioni anomale.

Tale meccanismo è sostanzialmente basato su uno scambio di mail tra i punti di contatto.

Tuttavia, non è definito ciò che occorre effettuare in presenza di errori, quale quello ascrivibile alla fattispecie *de qua*. Al contrario, l'Allegato 2, nell'Annesso 2 D della delibera n. 651/13/CONS prevede “*con riferimento alle c.d. “mancate azioni”, che esse debbano essere rese obbligatorie, in modo da migliorare la risposta ad eventuali errori”.*

La fattiva collaborazione di tutte le Parti coinvolte al fine di una efficace soluzione delle problematiche insorte è prevista dal Regolamento dell'Autorità riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali e dall'Accordo Quadro.

Ciò premesso, dall'istruttoria del procedimento è emerso che la responsabilità iniziale che ha causato ritardi nella portabilità è dovuta ad errori (pur successivamente sanati) nei sistemi di CIM.

Per cercare di sanare la situazione, Wind Tre è ricorsa all'uso del processo delle mancate azioni di cui Annesso D dell'Allegato 2 dell'Accordo Quadro.

Dalla ricostruzione offerta in contraddittorio invero, dopo un primo scambio di mail tra Wind Tre e Vodafone in data 2 novembre, cui ha fatto seguito una mail del 3 ed una di sollecito del 9 novembre 2021, la successiva mail, sempre di sollecito, appare essere del 29 novembre 2021.

Si evidenzia altresì che non vi è una mail con richiesta espressa di *escalation* prevista, per le mancate azioni che non vengono chiuse entro 10 lavorativi, dall'annesso D dell'allegato 2 dell'Accordo quadro.

Ciò potrebbe aver contribuito al permanere della situazione e conseguentemente del ritardo.

Tutto ciò premesso, l'Autorità, pertanto, ritiene che le penali siano dovute a Wind Tre dal 30 ottobre 2021 sino alla scadenza dei successivi 10 giorni lavorativi, periodo in cui la

stessa avrebbe dovuto effettuare – ai sensi delle richiamate disposizioni ed in particolare dall’Accordo Quadro - la procedura di *escalation* per la soluzione del problema.

Ai sensi del citato articolo 13, comma 1, “*L’operatore o gli operatori che causano un ritardo nella realizzazione della portabilità, rispetto ai tempi massimi previsti, corrispondono all’operatore recipient una penale (...omissis ...)*”.

Ai sensi del comma 4 dell’Accordo Quadro, si sarebbero dovute prevedere “*ulteriori SLA e penali relative ad altri disservizi che hanno impatto sul corretto funzionamento ed esito della portabilità*”.

Ciò non è avvenuto nel caso che ci occupa.

L’Accordo Quadro dovrebbe quindi, anche in considerazione della maturata esperienza, prevedere e considerare anche casi come quello in parola.

Infine, non si ritiene accoglibile l’eccezione di decadenza sollevata da CIM, atteso che Wind Tre ha formulato la propria richiesta in conformità con il punto 4 dell’art. 3.4 dell’Allegato 4, avendo inviato in data 26 aprile 2022 la nota con cui comunicava che “*la fatturazione delle penali per il trimestre gennaio – marzo 2022 non sarebbe avvenuta nello stesso mese di aprile 2022 ma nel successivo mese di maggio 2022*”.

Tale comunicazione sospende, infatti, ogni eventuale effetto decadenziale.

VISTI quindi tutti gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell’art. 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L’Autorità dichiara dovute a Wind Tre S.p.A. le penali maturate dal 30 ottobre 2021 sino alla scadenza dei successivi 10 giorni lavorativi, ai sensi del punto 2.1 dell’Annesso D, Allegato 2, Accordo Quadro valutato con delibera n. 651/13/CONS.
2. L’Autorità invita le Parti *pro-futuro* ad una più proficua e fattiva collaborazione, soprattutto al fine di tutelare a pieno gli utenti in conseguenza di fattispecie potenzialmente sfavorevoli.
3. L’inottemperanza al presente provvedimento comporta l’irrogazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

Il presente provvedimento è notificato alle Parti e pubblicato sul sito *web* dell’Autorità.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 10 luglio 2025

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giovanni Santella