

## **DETERMINA DIRETTORIALE 43/24/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/648864/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.S. - Elite Mobile S.p.A. (ora EMB S.R.L. IN LIQUIDAZIONE), TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)**

### **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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente G.S., del 05/12/2023 acquisita con protocollo n. 0311628 del 05/12/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. S.G., intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3473484xxx, ha contestato la ritardata portabilità del numero da Elite Mobile S.p.A. in TIM S.p.A. In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 30/09/2023 acquistava on line una SIM da TIM e, nel contempo, richiedeva la portabilità della predetta risorsa numerica dall’operatore di provenienza Elite Mobile S.p.A. In data 06/10/2023 tramite corriere riceveva la ridetta SIM e il messaggio di attivazione di TIM. Il giorno 09/10/2023 riceveva un sms da parte di Elite Mobile S.p.A. che comunicava il rifiuto della portabilità del numero 3473484xxx per “incongruenza dei dati”. A seguito del contatto telefonico al servizio clienti, l’operatrice rassicurava l’istante in ordine alla correttezza dei dati, del documento d’identità e della sequenza numerica della SIM e dell’imminente espletamento della portabilità. Nonostante le rassicurazioni, la portabilità del numero non veniva portata a termine; di seguito, in data 31/10/2023 l’istante riceveva un sms da TIM, che comunicava l’avvio dell’ordine di portabilità a Elite Mobile S.p.A. senza l’invio di ulteriore documentazione. Solo in data 03/11/2023 la portabilità si perfezionava,

con un ritardo di 25 giorni. Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo di euro 100,00 per il ritardo dei 25 giorni.

La società TIM S.p.A. (KENA Mobile) nella memoria ha rappresentato quanto segue: “si anticipa comunicando che l'utenza prepagata 3473484xxx intestata al sig. S.G. è attiva con TIM dal 3/11/2023. Dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi aziendali è emerso che in data 30/09/2023 il Cliente tramite WEB emette l'ordine DBSS.200185733xxx di portabilità dell'utenza 3473484xxx scegliendo l'offerta “TIM Power Iron Web” con canone ogni 30gg di €6,99, minuti\sms illimitati e 100GB di traffico dati (cfr.all.1). In data 6/10/2023 viene indicato sull'ordinativo emesso l'effettiva consegna del package contenente la linea provvisoria 3317376xxx necessaria per la gestione della richiesta di portabilità del numero. Si evidenzia che a portabilità conclusa le linee provvisorie vengono sovrascritte dalle utenze per le quali viene richiesta la migrazione. Sempre in data 6/10/2023 avviene la regolare attivazione della numerazione provvisoria e relativa configurazione dell'offerta scelta. Nella medesima data viene avviato il flusso di porting verso TIM. In data 9/10/2023 l'operatore ELITE Mobile rifiuta la portabilità del numero con causale “incongruenza CF/P.IVA e MSISDN” in quanto a detta dell'altro Operatore i dati inseriti da TIM per il porting non trovano corrispondenza con quelli presenti sui propri sistemi come si evince dalla schermata allegata. In data 9/10/2023 il cliente richiede telefonicamente di voler riprocessare la portabilità del numero in oggetto. Tale segnalazione viene chiusa in data 18/10/2023 perché in data 17/10/2023 è stata presentata istanza di conciliazione UG/638435/2023. In data 30/10/2023 inseriamo nel fascicolo documentale la seguente comunicazione: “Gentile Cliente, la tua richiesta di portabilità da ELIMOBILE a TIM è stata rifiutata per incongruenza anagrafica, ovvero per non conformità dei dati inseriti per il passaggio verso il nostro gestore rispetto ai dati anagrafici presenti sul gestore di provenienza. Invitiamo di conseguenza a voler comunicare a stretto giro l'effettiva intestazione della numerazione sul tuo attuale gestore ricordando che, in ottemperanza a quanto sancito dalla delibera AGCOM 86-21-CIR, esclusivamente il titolare della numerazione può richiedere la portabilità. E' possibile richiedere eventualmente una portabilità del numero con contestuale subentro esclusivamente con le seguenti portabilità: - richiesta di subentro al gestore di appartenenza prima della richiesta di portabilità; - richiesta di portabilità con contestuale subentro direttamente presso un punto vendita TIM dove dovranno essere presenti entrambi i soggetti. Ricordiamo che qualora avessi richiesto la portabilità del numero a tuo nome e non fossi effettivamente il titolare della numerazione da portare, provvederemo a richiedere l'archiviazione per inammissibilità. Cordialità”. In data 30/10/2023 il Cliente replica in chat concilia web con la seguente comunicazione: “in risposta alla comunicazione ricevuta oggi via email con dicitura Conciliazione UG/638435/2023 - Inserito documento nel fascicolo, comunico di aver nuovamente sentito in data odierna il servizio clienti Elimobile, il quale mi confermava nuovamente la correttezza dei miei dati inseriti per la richiesta di portabilità, cioè sim intestata a me, numero ICCD della sim e codice fiscale, tutto corretto. Subito dopo chiamo il 119 per sapere se ci sono novità per la mia richiesta di portabilità e per la segnalazione numero 9-673636060xxx che ho fatto aprire tramite il servizio clienti da applicazione (Angie). La risposta dell'operatrice del 119 è stata: faccio un reset della linea con il numero provvisorio, tenga il telefono spento per 15 minuti e poi lo riaccenda”. In data 31/10/2023 viene inviata comunicazione scritta al Cliente riportando le motivazioni di rifiuto alla richiesta di portabilità (cfr.all.2). In data 30/10/2023 a fronte della comunicazione ricevuta dal Cliente, il nostro Centro Unico di Portabilità ci informa di aver inviato segnalazione al gestore donating (Elite Mobile). Nella stessa giornata il CUP ci comunica il riallineamento dei dati anagrafici compiuto da Elite Mobile (cf.all.3). In data 31/10/2023 si comunica al cliente in chat concilia web quanto segue: “Gentile Cliente informiamo di aver coinvolto in data 31.10.2023 il Centro Unico di Portabilità del Numero per verificare le effettive motivazioni sul rifiuto. L'attuale gestore ha confermato di aver provveduto ad allineare i tuoi dati anagrafici. Pertanto, abbiamo riproposto in data odierna la richiesta di portabilità della tua linea verso il nostro gestore. Attendiamo di verificare il proseguimento del porting e relativi sviluppi. Non trattandosi di un rifiuto generato per nostra responsabilità, ti informiamo che eventuali indennizzi dovranno essere richiesti al gestore di appartenenza. Cordialità”. Di fatto si è provveduto a rilanciare la richiesta di porting come schermata sottostante che è stata validata da Elite Mobile in data 02/11/2023, come da schermata allegata. A fronte della validazione del porting con passaggio previsto per il 03/11/2023, viene inserita la seguente proposta di accordo su concilia web che a fronte di sollecito verso cliente, viene rifiutata dallo stesso in data 07/11/2023. Sempre in data 7/11/2023 dopo il rifiuto della proposta, il cliente rinuncia al procedimento. In data 7/11/2023 cliente presenta nuova istanza di conciliazione procedimento UG/642884/2023 coinvolgendo rispetto a quello precedente anche il gestore DONATING responsabile del mancato porting. Tale udienza si è conclusa con mancato accordo in quanto il Gestore donating non si è presentato. Concludiamo ribadendo che dalle verifiche effettuate dal

nostro CUP è emerso un disallineamento dei dati sui sistemi dell'operatore donating. Sulla base di quanto sopra indicato, TIM declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento". La società Elite Mobile S.p.A. non ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della res controversa, si deve far presente che, nel corso della presente procedura di definizione della controversia è stato raggiunto un accordo transattivo tra l'istante e la società TIM S.p.A. in data 20/02/2024, "in ottica meramente conciliativa". Con la sottoscrizione del predetto accordo raggiunto tra l'istante e la società TIM S.p.A., si intendono risolte transatte e contestualmente rinunciare tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi; rispetto ai quali le parti hanno dichiarato, quindi, di nient'altro avere a che pretendere l'una dall'altra a nessun titolo o ragione. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata solo nei confronti della società Elite Mobile S.p.A. che, pur presenziando all'udienza di discussione del 20/02/2024, non ha prodotto alcuna memoria e/o documentazione a supporto della propria posizione. Nel merito del ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità, si deve rilevare dalla documentazione allegata dalla società TIM S.p.A., in particolare dalla copia delle schermate in corpo alla memoria, che l'ordinativo di porting processato in data 06/10/2023 è stato scartato in data 09/10/2023 dalla società Elite Mobile S.p.A., quale operatore donating, con la seguente causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". Alla luce di quanto sopra premesso e menzionato, è emerso che la responsabilità in ordine alla ritardata portabilità della risorsa numerica n. 3473484xxx è imputabile alla società Elite Mobile S.p.A. alla luce delle considerazioni di seguito riportate. Nello specifico, a fronte del disallineamento dei dati asserito e documentato dalla società TIM S.p.A. mediante la corrispondenza epistolare, la società Elite Mobile S.p.A., quale operatore donating, verificata la non coincidenza dei dati inseriti nell'ordine di porting con quelli censiti nei propri sistemi, avrebbe dovuto motivare diversamente il KO della portabilità numerica; ovvero, rilevata l'asimmetria dei dati, avrebbe potuto eventualmente scartare la portabilità, notificando la causale di scarto indicata nella lettera a) dell'articolo 10, comma 5, dell'allegato A) alla delibera n. 147/11/CIR, adducendo appunto "la richiesta ricevuta mancante di alcuni dei dati di cui al precedente comma 6"; e quindi fornendo evidenza dettagliata della criticità emersa in sede di verifica, ovvero della non conformità tecnica/procedurale della richiesta. Nel caso di specie, la società Elite Mobile S.p.A. avrebbe dovuto informare la società TIM S.p.A. in ordine alle criticità riscontrate, nell'assolvimento di un obbligo e non semplicemente di un onere informativo, in conformità a quanto disposto dal quadro normativo vigente. Peraltro, la società Elite Mobile S.p.A. avrebbe dovuto documentare di avere interessato l'operatore recipient e fornito adeguata informativa all'istante; di converso, l'unica informativa in ordine all'incongruenza dei dati anagrafici è stata resa all'istante dalla società TIM S.p.A. con nota del 31/10/2023, allegata agli atti. Difatti, mediante il CUP (Centro Unico di Portabilità) la società TIM, in qualità di recipient, ha documentato di avere interessato la società Elite Mobile S.p.A. in qualità di donating, che ha operato il riallineamento dei dati anagrafici presenti nei sistemi di rete di Elite Mobile S.p.A. solo in data 30/10/2023. Pertanto, in assenza di controdeduzioni, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità della risorsa numerica n. 3473484xxx, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 06/10/2023 (data di attivazione della SIM, propedeutica all'avvio della procedura di porting) al 30/10/2023 (data di riallineamento dei dati anagrafici), per il numero complessivo di 24 giorni, in conformità di quanto previsto dall'articolo 14, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 147/11/CIR secondo cui "per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due". A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di ritardo".

#### DETERMINA

- Elite Mobile S.p.A. (ora EMB S.R.L. IN LIQUIDAZIONE), in accoglimento dell'istanza del 05/12/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo

di indennizzo per il ritardato riscontro al reclamo, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento indennizzi.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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