

DETERMINA DIRETTORIALE 34/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/635493/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G. B. - TIM S.p.A.
(Telecom Italia, Kena mobile), Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)**

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. B., del 03/10/2023 acquisita con protocollo n. 0250971 del 03/10/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra B.G., in qualità di legittimo possessore della SIM Mobile abbinata al n. 3382179xxx, ha contestato la mancata portabilità del numero da Vodafone Italia S.p.A. in TIM S.p.A. (KENA Mobile). In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 26/06/2023 richiedeva la portabilità della predetta risorsa numerica dall’operatore di provenienza Vodafone Italia. Nonostante l’indicazione della data di attivazione prevista per il giorno 28/06/2023, la società TIM (KENA Mobile) non provvedeva all’espletamento del predetto passaggio. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

La società TIM S.p.A. (KENA Mobile) nella memoria ha rappresentato quanto segue: “dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi aziendali è emerso che effettuando ricerca col codice fiscale dell’istante B.G.: GNCBSM81D41Z3XXX non risulta emesso nessun ordinativo MNP a suo nome. Si conferma l’esistenza di dueutenze attive e perfettamente funzionanti in Kena Mobile: - 3501646xxx; - 3501919xxx. In data

10/10/2023 Kena Mobile riscontra via PEC (cfr.all.1) il reclamo dell'istante datato 26/08/2023 in cui viene informato il Cliente che in Kena non è mai giunta nessuna richiesta di portabilità in entrata da parte di Vodafone, precedente gestore dell'utenza 3382179xxx. In data 27/06/2023 Vodafone ha scartato la richiesta di MNP in uscita con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN (23)", che ha invalidato il processo di portabilità stesso, pertanto, a Kena Mobile non è mai giunta la richiesta ed è da ritenersi assolutamente parte non responsabile del mancato passaggio. A tal riguardo si evidenzia che lo scarto di Vodafone non è stato gestito dai nostri sistemi in quanto la richiesta non è mai pervenuta sui nostri sistemi. Inoltre, si comunica che le Condizioni Generali di Abbonamento di Kena Mobile prevedono riscontro del reclamo entro 45 giorni. In merito ai disservizi lamentati dall'istante si rileva che Kena Mobile non emette fatture trattando esclusivamente clientela Consumer Privata Prepagata. Sulla base di quanto sopra indicato, TIM declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento". La società Vodafone Italia S.p.A. con nota del 07/11/2023 ha rappresentato quanto segue "si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. atteso che l'istante non è titolare in Vodafone della numerazione oggetto del GU14, che risulta intestata a diverso soggetto giuridico. L'istante, invero, non fornisce alcuna prova a dimostrazione della legittimazione attiva ad agire nei confronti di Vodafone. Tanto premesso, si chiede l'archiviazione del procedimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A."

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Ancor prima di entrare nel merito della res controversa, si deve far presente che dal 14/11/2022 sono entrate in vigore le nuove misure di gestione delle richieste di portabilità del numero mobile, introdotte con la delibera n. 86/21/CIR che stabilisce che l'unico soggetto legittimato a richiedere la portabilità del numero mobile verso un nuovo operatore o la sostituzione della SIM, anche nei casi di furto o smarrimento, è il titolare della SIM. Quindi, l'intestatario del numero presso il nuovo operatore dovrà coincidere con quello del precedente operatore. In caso contrario e se l'intestatario intende cedere il proprio numero ad un altro soggetto sarà possibile gestire la MNP con contestuale cambio di intestatario solo in presenza di entrambi i soggetti. Pertanto, la richiesta di portabilità è basata sulla verifica della congruenza tra il numero da portare e il codice fiscale del richiedente che deve essere l'intestatario del numero presso il vecchio operatore. Tanto premesso, si deve ritenere fondata l'eccezione di inammissibilità dell'istanza della sig.ra B.G. per carenza di legittimazione attiva, sollevata in via preliminare dalla società Vodafone Italia S.p.A., atteso che la parte istante ha richiesto la portabilità in KENA Mobile del numero 3382179xxx attestato su rete Vodafone Italia con anagrafica diversa e riferita a persona giuridica. Al riguardo, a fronte della richiesta di integrazione istruttoria formulata con nota del 25/01/2024, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del regolamento di procedura, la società Vodafone Italia S.p.A., con nota di riscontro del 30/01/2024, ha documentato quanto asserito mediante allegazione della schermata di porting, dalla quale si evince che l'unica richiesta di MNP out verso KENA Mobile, validata in data 26/06/2023 con il codice fiscale, è stata scartata in pari data con causale "incongruenza C.F./P.IVA e MSISDN" a riprova che la sig.ra B.G. non era intestataria del numero 3382179xxx, attestato su rete Vodafone Italia, seppure presumibilmente utilizzato dalla stessa. Pertanto, alla luce del nuovo quadro regolamentare che ha introdotto la validazione obbligatoria con il codice fiscale, in luogo di quella precedente effettuata tramite ICC-ID, accertata la legittimità della predetta causale di scarto, ed a fortiori ratione anche l'incompletezza del modulo MNP compilato dalla parte istante, ma non integrato da copia del documento di identità, del codice fiscale e della copia della vecchia SIM - requisiti essenziali ai sensi dell'articolo 2, comma 2, della delibera 86/21/CIR - non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità, non sussistendo alcuna responsabilità in capo agli operatori. Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., si deve evidenziare che seppure la mancata portabilità del numero è dipesa dall'inserimento dell'ordinativo di cut in da parte di un soggetto richiedente "non titolato" in quanto non coincidente con l'effettivo titolare della SIM, la società TIM (KENA Mobile) avrebbe dovuto tempestivamente informare l'istante in fase di gestione del reclamo del 07/08/2023. Difatti solo con nota del 10/10/2023 detto operatore ha comunicato che "in data 27/06/2023 Vodafone ha scartato la richiesta di MNP in uscita con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN (23)", che ha invalidato il processo di portabilità stesso". Pertanto, alla società TIM (KENA Mobile), è imputabile il tardivo riscontro al suddetto reclamo, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "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 ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall'istante in data 07/08/2023, in considerazione dei 18 giorni

intercorrenti dal 22/09/2023 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto di KENA Mobile) al 10/10/2023, data di riscontro a mezzo PEC), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 45,00 a titolo di indennizzo per il tardivo riscontro al predetto reclamo.

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/10/2023, 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 45,00 (quarantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardato riscontro al reclamo, secondo quanto previsto dall'articolo 12, 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