DETERMINA DIRETTORIALE 86/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/791960/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.A. - Lycamobile S.r.l., Wind Tre (Very 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente P.A., del 18/11/2025 acquisita con protocollo n. 0294180 del 18/11/2025;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), titolare dell'utenza mobile n. 3333569xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. l'utente ha richiesto la portabilità della propria utenza mobile verso l'operatore Lycamobile S.r.l.; b. il 14 luglio 2025 Lycamobile S.r.l. ha inviato la richiesta di portabilità della numerazione, rifiutata da Wind Tre S.p.A. a causa di un errore nel codice fiscale riportato; c. "Ho contattato più volte il servizio clienti (18/07, 22/07 e 23/07), sia telefonicamente che via email (inviate a cs@lycamobile.it e registrazionesim@lycamobile.it), chiedendo la correzione e il riavvio della pratica. Nonostante le assicurazioni ricevute in maniera ritardata, nessun nuovo tentativo di portabilità è stato effettuato, e il mio numero risulta ancora bloccato". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero.

Lycamobile S.r.l. non ha depositato memorie nei termini, limitandosi a comunicare nel fascicolo documentale quanto segue: "Come già discusso nella precedente udienza la posizione di Lycamobile non cambia in quanto in base alle verifiche effettuate sui nostri sistemi, non è emerso alcun disallineamento relativo al codice fiscale del cliente. Il primo rifiuto dell'operazione di portabilità da parte di Very Mobile risulta quindi riconducibile a un'anomalia sui loro sistemi. Alla luce di quanto rilevato, non risultano sussistere i presupposti per il

riconoscimento di un indennizzo, in quanto Lycamobile ha rispettato integralmente i tempi e le modalità previste dal processo di portabilità". Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), nel corso del procedimento, ha eccepito preliminarmente che alcun reclamo o segnalazione in merito a un presunto ritardo nell'espletamento della portabilità è stato formulato dall'utente nei confronti della Società. L'operatore ha, poi, rappresentato che in data 15 luglio 2025 è pervenuta una richiesta di port-out del n. 3333569xxx verso il gestore Lycamobile S.r.l. con inserimento del seguente codice fiscale nel relativo campo obbligatorio: xxxxxxxxxxxxx. La richiesta è stata, tuttavia, rifiutata da Wind Tre S.p.A. con la causale "Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN", poiché nell'anagrafica del cliente presente nei propri sistemi il codice fiscale era "xxxxxxxxxxxxx", come ha dichiarato anche l'istante nel formulario GU14. Wind Tre S.p.A. ha precisato, al riguardo, che il "rifiuto" rappresenta il rigetto della richiesta di portabilità a seguito di un esito negativo della validazione e che, nel caso di specie, si riferisce alla "mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Codice Fiscale/Partita IVA". L'operatore ha tempestivamente comunicato a Lycamobile S.r.l. le motivazioni del rifiuto della MNP e, difatti, a seguito di una nuova richiesta di port-out del numero oggetto di doglianza, con inserimento del codice fiscale corretto (xxxxxxxxxxxxx), la richiesta è stata accettata e, in data 28 luglio 2025, si è espletata la portabilità della numerazione. Wind Tre S.p.A. ha, infine, precisato di aver sempre garantito al cliente la fruibilità del servizio fino alla data del cut-over. La numerazione è poi rientrata in Wind Tre S.p.A. a far data dal 26 settembre 2025. Alla luce di quanto esposto, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta nei confronti di Lycamobile S.r.l. per i motivi che seguono. All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, in data 13 luglio 2025, ha aderito a un'offerta commerciale di Lycamobile S.r.l., chiedendo la portabilità del n. 3333569xxx. Il successivo 14 luglio l'utente ha trasmesso le informazioni richieste da Lycamobile S.r.l. in ordine ai codici della eSIM e della SIM in suo possesso. La richiesta di portabilità, sottomessa da Lycamobile S.r.l. a Wind Tre S.p.A. in data 15 luglio 2025 è stata, tuttavia, rifiutata il successivo 16 luglio per "Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN" in quanto, come precisato in memoria dall'operatore donating, era stato inserito nella richiesta un codice fiscale errato (xxxxxxxxxxxxx in luogo di xxxxxxxxxxxxx). Il 23 luglio 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/766798/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Lycamobile S.r.l., poi esteso all'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile). A seguito della sottomissione di una nuova richiesta (con codice fiscale corretto) in data 24 luglio 2025, la portabilità del n. 3333569xxx si è espletata il 28 luglio 2025. Tanto premesso, dal corredo probatorio allegato, risulta incontestato che l'istante, reso edotto dal gestore recipient (come rappresentato dall'utente in sede conciliativa) del rifiuto alla portabilità per errore nel codice fiscale, abbia inviato il 18 luglio 2025 una e-mail a Lycamobile S.r.l., indicando il CF corretto, oltre ai dati relativi alla numerazione da portare (ICCID delle eSIM e SIM). Nella medesima data, l'operatore ha riscontrato la comunicazione del cliente precisando che "è stato rifiutato dal suo operatore per incongruenza tra codici fiscali. Nel nostro sistema il suo CF risulta giusto". Sul punto, deve rilevarsi che nel contratto sottoscritto dall'istante, nella sezione "Dati del cliente", il codice fiscale è riportato correttamente mentre nella sezione "Dati per la richiesta del servizio passa a Lycamobile" il CF risulta errato (mancante della lettera "E" nella parte finale). Ebbene, riguardo la condotta assunta da Lycamobile S.r.l. nella procedura di passaggio, tenuto conto che la normativa di settore stabilisce che spetta all'operatore recipient l'avvio della procedura di number portability e preso atto della schermata estratta dal sistema MOG (Mobile Olo Gateway) allegata dal donating Wind Tre S.p.A. ove risulta indicato nella richiesta di port-out un CF errato, si ritiene che Lycamobile S.r.l. - pur risultando nei propri sistemi un codice corretto, tratto presumibilmente dall'anagrafica del cliente - abbia sottomesso la richiesta di portabilità al donating riportando il CF errato, inserito nel contratto nella sezione dedicata alla portabilità. Si osserva, altresì, che Lycamobile S.r.l., nonostante si evincesse chiaramente dalla causale di rifiuto (rilasciata dal donating Wind Tre S.p.A. in fase di validazione) quale fosse la problematica, non ha posto in essere una condotta diligente volta a risolvere agevolmente e tempestivamente la questione, stante anche l'obbligazione assunta con il cliente attraverso la sottoscrizione del contratto. Sul punto si richiama il consolidato orientamento dell'Autorità, secondo il quale un ruolo preminente nella gestione della procedura di NP è attribuito all'operatore recipient, mentre l'operatore donating assume una condotta passiva. Orbene, si ritiene che Lycamobile S.r.l., preso atto del rifiuto in fase di validazione, avrebbe potuto attivarsi presso l'istante e l'operatore donating per le verifiche del caso - oltre a svolgere opportuni approfondimenti sui propri sistemi, anche alla luce della comunicazione dell'utente del 18 luglio - e risottomettere, senza indugio, una nuova richiesta di portabilità, invece di limitarsi a comunicare al cliente che il codice risultava corretto sui

propri sistemi. Per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore recipient Lycamobile S.r.l., si ritiene sia da imputare a quest'ultimo il ritardo nella portabilità della numerazione 3333569xxx. 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 1, del Regolamento sugli indennizzi, pari a euro 1,50 al giorno, per il periodo intercorrente dal 17 luglio 2025 (data in cui Lycamobile S.r.l. ha acquisito i dati richiesti all'istante in ordine alla SIM, computati i tre giorni previsti per la portabilità) al 28 luglio 2025 (data di espletamento della portabilità del numero), per complessivi giorni 11 e un importo pari a euro 16,50.

DETERMINA

- Lycamobile S.r.l., in accoglimento dell'istanza del 18/11/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 16,50 (sedici/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità del n. 3333569xxx.

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