

DELIBERA N. 119/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
T./ VODAFONE ITALIA S.P.A./OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/424668/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 novembre 2021;

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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig.ra T., del 14 maggio 2021, trasferita per competenza a questa Autorità dal CORECOM Campania in data 17 maggio 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza mobile n. 3343551xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, cliente dell'operatore Vodafone, in data 18 aprile 2020 ha aderito all'offerta Optima Semplice, chiedendo la migrazione del numero 3343551xxx;
- b. malgrado Optima avesse comunicato via *e-mail* che il passaggio si sarebbe concluso dopo 48 ore dal ricevimento della SIM, la portabilità non è mai avvenuta;
- c. l'utente ha lamentato di avere, allo stato, due SIM attive e il mancato passaggio della numerazione.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la portabilità del numero verso l'operatore Optima;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità del numero;
- iv. la liquidazione delle spese per istruttoria per un importo pari a euro 100,00.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che il numero 3343551xxx è associato a una SIM ricaricabile intestata a T., attiva dal 12 agosto 2019, e che nei sistemi Vodafone, da tale data, non risulta alcuna richiesta di MNP inserita da altro gestore. L'operatore ha, dunque, contestato qualsiasi responsabilità in relazione alla mancata portabilità da parte del gestore Optima.

Vodafone ha, poi, contestato la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che è stato fornito riscontro all'unico reclamo pervenuto, come risulta dalla comunicazione allegata in atti. L'operatore ha evidenziato, peraltro, che il giorno successivo al reclamo, 21 aprile 2021, è stata presentata l'istanza UG/417086/2021 e in data 13 maggio 2021 si è tenuta la relativa udienza di conciliazione. A tal proposito, Vodafone ha rilevato che tra la data del reclamo e la proposizione dell'istanza di conciliazione presso il CORECOM devono intercorrere almeno i tempi contrattuali di risposta (45 giorni). In caso contrario, l'istante decade dal diritto a ottenere la risposta al reclamo secondo la disciplina contrattuale. Nel caso di specie, rileva Vodafone, la seduta di conciliazione si è tenuta entro il termine di 45 giorni per la risposta al reclamo del 20 aprile 2021. Di conseguenza, a parere dell'operatore, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante.

L'operatore Optima non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente, limitandosi a comunicare nel fascicolo documentale, il 10 giugno 2021, che: *“in riferimento all'istanza presentata dall'utente si comunica che Optima ha ritenuto opportuno riconoscere indennizzo di € 300,00 in favore della cliente attraverso una nota di credito che è in corso di emissione. Riguardo la richiesta di mnp, è necessario che la cliente confermi i dati della SIM, ad esempio il codice ICCD, poiché, essendo trascorso*

tempo dalla richiesta, potrebbe aver scelto altro gestore e dunque potrebbero essere variati i dati". Successivamente, Optima ha inserito nel fascicolo documentale, in data 14 settembre 2021, una ulteriore comunicazione al fine di rappresentare che: "con riferimento alla controversia in oggetto, si comunica che Optima Italia S.p.a. ha provveduto ad emettere la nota di credito fornita in allegato per l'importo di Euro 300,00 ovvero pari all'indennizzo massimo previsto dall'art. 10, lett. e) della Carta dei Servizi Optima che si deposita con la presente", allegando la nota di credito n. 1000xxx.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Optima per i motivi che seguono.

In via preliminare, si evidenzia che parte istante, in sede di discussione della controversia, ha dichiarato di non aver ancora ricevuto l'indennizzo che Optima si era impegnata a corrispondere. Si è reso, dunque, necessario disporre, successivamente all'udienza, un'integrazione istruttoria nei confronti delle parti, volta ad acquisire prova dell'avvenuto indennizzo.

In data 15 ottobre 2021 l'utente ha comunicato che: "*non risulta nessun accredito né tramite credito residuo né come bonifico o altre tipologie di pagamento*". Optima, il 18 ottobre 2021, ha rappresentato che: "*con la presente si specifica che Optima Italia S.p.a. non ha potuto procedere al rimborso della somma indicata in quanto non presente a sistema il codice IBAN del cliente. Ad ogni modo, si deposita nel presente fascicolo apposito modulo di rimborso, già inviato al cliente, da compilare*". L'operatore, dunque, malgrado le dichiarazioni rese nelle precedenti comunicazioni, non ha provveduto a indennizzare l'utente, secondo i parametri previsti dalla Carta dei Servizi.

Nel merito, si deve rilevare, sulla base degli atti prodotti, la sussistenza oggettiva di un rapporto contrattuale tra Optima e l'utente, che ha depositato in atti la *e-mail* di benvenuto trasmessa dall'operatore. Nel documento in questione si evince l'adesione dell'istante all'offerta Optima Semplice, con richiesta di portabilità del numero 3343551xxx, attivo in Vodafone. Optima informa, altresì, l'utente che provvederà ad attivare la nuova SIM entro 48 ore lavorative dalla consegna della stessa.

Si ritiene, tuttavia, che Optima non abbia provveduto a farsi carico degli oneri regolamentari previsti per le procedure di portabilità del numero. L'operatore, infatti, malgrado l'adesione a una proposta contrattuale da parte dell'utente, non ha provveduto ad attivarsi presso Vodafone, in qualità di operatore *donating* per l'utenza n. 3343551xxx, al fine di dare avvio al processo di portabilità del numero. Al riguardo, Vodafone ha evidenziato nella memoria agli atti di non aver ricevuto alcuna richiesta in tal senso.

Si fa presente che in sede di contraddittorio Optima non ha esplicitato le ragioni per le quali, a fronte dell'adesione all'offerta Optima Semplice da parte dell'utente, non abbia poi processato la relativa richiesta di portabilità.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., va dato atto che Optima, nel corso dell'udienza, ha rappresentato la disponibilità a dare corso alla portabilità del numero e che, tuttavia il rappresentante dell'utente ha dichiarato che lo stesso non è più interessato alla migrazione. Nel caso di specie, quindi, la richiesta di

portabilità della numerazione verso Optima deve intendersi superata in ragione della manifesta volontà di parte istante di non dare seguito alla stessa.

Con riferimento alla doglianza di cui al punto ii., relativa alla mancata risposta ai reclami, si ritiene che la stessa non sia accoglibile in quanto, dalla documentazione depositata in atti, vi è prova che gli operatori hanno provveduto a riscontrare nei termini l'unico reclamo presentato via PEC dall'utente, in data 20 aprile 2021. Si rileva, peraltro, che parte istante ha presentato l'istanza di conciliazione presso il CORECOM il giorno successivo al reclamo, senza attendere la decorrenza dei termini contrattuali per il riscontro al reclamo da parte degli operatori, ovvero sia 45 giorni.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., concernente la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità del numero, deve ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio, imputabile esclusivamente alla società Optima. Occorre rilevare, in merito, che l'onere propulsivo nelle procedure di passaggio tra operatori ricade sul gestore *recipient* che, qualora riscontri impedimenti di qualsivoglia natura, è tenuto a fornire una informazione chiara, tempestiva e trasparente all'utente. In assenza di prova contraria, resta dunque incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'istante in merito alla omessa portabilità del numero 3343551xxx, tenuto conto che Optima non ha prodotto alcuna giustificazione in ordine al mancato seguito della richiesta. Appare dirimente, infine, che l'operatore medesimo, come da comunicazione del 10 giugno 2021, abbia ritenuto opportuno riconoscere all'utente un indennizzo per il disservizio subito, che, tuttavia, non ha mai provveduto a erogare (comunicazione del 14 settembre 2021). In relazione a tanto, la società Optima sarà tenuta, alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 1,50 *pro die* per il periodo intercorrente dal 20 aprile 2020 (data di sottoscrizione dell'offerta, decurtate 48 ore per l'espletamento) al 14 maggio 2021 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento), per il numero di giorni pari a 389, per la mancata portabilità dell'utenza 3343551xxx.

Di converso, non accoglibile deve ritenersi la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto iv., considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Si dà atto che in sede di contraddittorio Vodafone ha chiesto l'estromissione dal procedimento; la richiesta è stata accolta da parte istante.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della signora T. nei confronti di Optima Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Optima Italia S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 583,50 (cinquecentoottantatre/50) a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità del numero;

3. La società Optima Italia S.p.A., è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 18 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba