



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 24/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BAR LOKA DI DE FILIPPIS/VODAFONE ITALIA S.P.A./OPTIMA ITALIA  
S.P.A.  
(GU14/198/2018)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 febbraio 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del Bar Loka di De Filippis del 5 febbraio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, titolare dell’utenza n. 0810381xxx, lamenta un ritardo nella migrazione e la perdita della numerazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. dopo aver richiesto il passaggio della linea telefonica da Vodafone Italia S.p.A. a Optima Italia S.p.A., nelle more della migrazione, ha subito “*la completa interruzione dei servizi, sia voce che ADSL, a partire dal 3 giugno 2017*”;

b. ciononostante, Vodafone Italia S.p.A. ha continuato a emettere fatture;

c. il 4 luglio 2017 l’utente ha inviato agli operatori un reclamo rimasto privo di riscontro;

d. “*alla luce del perdurare della situazione, l’istante è stato costretto a sottoscrivere un contratto con Telecom Italia S.p.A., richiedendo una nuova numerazione*”;

e. in data 4 agosto 2017, ha inviato, a mezzo PEC, una comunicazione a Optima Italia S.p.A., “*invocando lo scioglimento del rapporto per grave inadempimento, con riserva di azione risarcitoria*”.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

i. la corresponsione di un indennizzo per ritardo nell’attivazione dei servizi voce e ADSL;

ii. la corresponsione di un indennizzo per omessa portabilità;

iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo;

iv. la corresponsione di un indennizzo “*per perdita di introiti e di clientela*”;

v. la corresponsione di un indennizzo per perdita della numerazione;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

vi. “ogni altro indennizzo”.

### **2. La posizione degli operatori**

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha precisato che, nei propri sistemi, risulta solo un *trouble ticket* relativo a un disservizio sulle chiamate in entrata aperto in data 15 giugno 2017 e risolto il 27 luglio seguente. Nessun'altra segnalazione è pervenuta e nelle fatture relative al periodo contestato, depositate al fascicolo, è presente traffico in uscita.

In merito all'asserito ritardo nella procedura di migrazione, la Società ha dichiarato che *“qualsiasi pretesa indennitaria nei confronti dell'operatore appare destituita di fondamento. Una prima richiesta di migrazione del 16 maggio 2017, in relazione alla quale Vodafone Italia S.p.A. ha gestito correttamente la fase 2 di propria competenza, è andata poi in scarto per decorrenza dei termini della sessione. Una seconda richiesta di migrazione è pervenuta il 22 giugno 2017 ed è stata correttamente espletata il giorno 8 agosto 2017. A seguito dell'espletamento della procedura, è poi pervenuta ulteriore richiesta di NP Pura del numero 0810381xxx, andata in scarto perché il numero era già migrato”*.

L'operatore ha inoltre contestato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto, nei 45 giorni previsti per la risposta, l'utenza risulta essere passata ad altro gestore.

Optima Italia S.p.A. ha addotto di aver tempestivamente preso in carico la segnalazione dell'utente del 12 giugno relativa al malfunzionamento dei servizi voce e ADSL e di averla risolta in data 8 agosto 2017; inoltre, come risulta dalla nota di credito allegata alle memorie, ha provveduto a riconoscere all'utente l'indennizzo automatico previsto dalla propria Carta servizi, per un importo pari a euro 580,00.

In merito al passaggio della linea ad altro operatore, Optima Italia S.p.A. ha precisato di aver regolarmente comunicato in fattura il codice di migrazione e di aver provveduto a ribadirlo più volte nel fornire riscontro ai reclami dell'utente, come risulta dalle comunicazioni allegate. Tuttavia, la procedura non si è mai perfezionata poiché non è stata notificata alcuna richiesta di migrazione da parte di OLO; pertanto i servizi sono cessati in data 13 novembre 2017 *“per migrazione non notificata”*.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In merito alla pretesa indennitaria *sub i.*, Optima Italia S.p.A., in udienza, ha dichiarato che *“a carico dell'istante risulta un insoluto relativo a fatture emesse in riferimento al periodo di vigenza contrattuale”*; in particolare, trattasi delle fatture n. 2250040/IB e n. 2244038/IB del 15 settembre 2017, n° 2276973/IB e n. 2276972/IB del 16 ottobre 2017 che andrebbero a compensare la nota di credito n. 5001779 dell'11



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

settembre 2017. Tuttavia, né nelle predette fatture, tantomeno nella nota di credito, è rilevata la corrispondenza contabile dei documenti; di fatto, la compensazione dei titoli corrispettivi, di debito e di credito, non risulta da alcun documento contabile. Pertanto, resta addotto, ma non provato, che l'operatore abbia effettivamente corrisposto all'utente l'importo di euro 580,00.

In relazione a tanto, atteso che Optima Italia S.p.A. per il disservizio subito dall'istante in riferimento alla migrazione dell'utenza da Vodafone Italia S.p.A. ha già riconosciuto l'indennizzo automatico previsto dalla propria Carta servizi, per mezzo della nota di credito n.5001779 dell'11 settembre 2017 di euro 580,00, ma considerato che non vi è prova che all'utente sia stato effettivamente corrisposto il predetto importo, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo automatico, già riconosciuto, per un importo pari a euro 580,00 (cinquecentottanta/00).

Inoltre, si ritiene equo disporre lo storno, ovvero il rimborso, di tutti gli importi addebitati da Optima Italia S.p.A. in relazione ai servizi telefonici, tenuto conto che l'utente non ha mai fruito del servizio di cui, peraltro, ha espressamente richiesto la disdetta, a mezzo PEC del 4 agosto 2017.

La richiesta *sub ii.* non può essere accolta in quanto, seppure in ritardo, la procedura di migrazione risulta comunque espletata l'8 agosto 2017.

Analogamente, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub iii.* Infatti, il primo reclamo scritto in atti è datato 4 luglio 2017 ed è stato inviato dall'utente a entrambi gli operatori. Dalla documentazione allegata al fascicolo, risulta che Optima Italia S.p.A. ha fornito riscontro il 4 agosto seguente, pertanto nel termine dei 45 giorni che la Società, ai sensi dell'articolo 6 della propria Carta Servizi, si riserva per rispondere ai reclami.

In merito alla posizione dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., si osserva che il reclamo dell'utente era diretto a contestare, oltre al ritardo nell'espletamento della migrazione, anche il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL, che nelle more erano erogati da Vodafone Italia S.p.A. Pertanto, sebbene l'operatore non abbia provato di aver fornito adeguato riscontro alle segnalazioni dell'utente, alcun indennizzo in relazione alla suddetta questione si ritiene riconoscibile, atteso che nei 45 giorni previsti per la risposta l'utenza risulta essere passata ad altro gestore.

Per quanto concerne la richiesta *sub iv.*, avente natura risarcitoria, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

In particolare, dalle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A., risulta traffico nel periodo contestato, pertanto non trova conferma in atti quanto dichiarato dall'utente nell'istanza di definizione, ovvero che "*nelle more della migrazione ha subito la completa interruzione dei servizi, sia voce che ADSL, a partire dal 3 giugno 2017*". Tuttavia, considerato che, per ammissione della stessa Vodafone Italia S.p.A., in data 15 giugno 2017 è stato aperto un *trouble ticket* relativo ad un disservizio sulle chiamate in entrata, risolto solo il 27 luglio seguente e che l'operatore, in udienza, ha proposto a titolo



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

conciliativo di riconoscere all'utente oltre allo storno degli importi insoluti euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo, si ritiene equo e congruo, preso atto della disponibilità dell'operatore e tenuto conto del disservizio patito dall'utente, disporre che Vodafone Italia S.p.A., oltre allo storno dell'intero insoluto maturato, con regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utenza dedotta in controversia, corrisponda all'istante euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per il disservizio contestato.

Viceversa, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub v.*, atteso che alcuna responsabilità per la perdita della numerazione è ascrivibile agli operatori convenuti in controversia. Infatti, dai documenti prodotti, risulta che l'unica richiesta di NP Pura del numero 0810381xxx sia stata inoltrata da Telecom Italia S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A., ma solo dopo l'espletamento della procedura di migrazione, ovvero quando l'utenza era in Optima Italia S.p.A. e che sia *“andata in scarto perché il numero era già migrato”*. Telecom Italia S.p.A., in qualità di *recipient*, avrebbe dovuto richiedere la portabilità della numerazione a Optima Italia S.p.A., gestore della linea telefonica *de qua* fino al 13 novembre 2017, ma in atti non vi è prova che l'abbia fatto e che abbia ricevuto un corrispondente KO. D'altronde, appare evidente che la scelta dell'utente di attivare una nuova numerazione con OLO già in data 29 luglio 2017 è stata determinata da un ritardo nell'esecuzione della procedura di migrazione, ma non nel fatto che la numerazione era andata perduta. Infatti, dalla disamina del dettaglio di traffico prodotto da Vodafone Italia S.p.A., risultano chiamate in uscita sino al 28 luglio 2017.

Infine, non può essere accolta la richiesta *sub vi.* di corresponsione di *“ogni altro indennizzo”*, atteso che la genericità della richiesta non consente di individuare con certezza il disservizio di cui l'utente si duole e il corrispondente indennizzo riconoscibile.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Bar Loka di De Filippis nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e Optima Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia S.p.A., oltre allo storno dell'intero insoluto maturato, con regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utenza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. Optima Italia S.p.A., oltre a stornare, ovvero a rimborsare, gli importi addebitati in relazione ai servizi telefonici a far data dal 4 settembre 2017, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, l'indennizzo automatico già riconosciuto con nota di credito n. 5001779 dell'11 settembre 2017, per un importo pari a euro 580,00 (cinquecentottanta/00).

4. Le società Optima Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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, 22 febbraio 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi