

DELIBERA N. 25/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ANDRIOLI/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/347312/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 febbraio 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. 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. 696/20/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 denominato *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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Andrioli del 31/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 051332xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 22 maggio 2019 l'istante ha richiesto la portabilità dal gestore telefonico Vodafone verso Noitel;

b. a seguito della riscontrata impossibilità di portare a termine il processo di portabilità, dopo aver eseguito varie telefonate al servizio clienti Noitel, il 12 luglio 2019 è stato inviato un reclamo che veniva reiterato il 2 agosto successivo;

c. nella stessa data è stato inviato un reclamo a Noitel con richiesta di fornitura dell'elenco dei reclami e/o segnalazioni avanzate, mai evaso;

d. in data 8 agosto 2019 veniva trasmessa una PEC a Noitel e Vodafone al fine di sollecitare la mancata portabilità;

e. in data 19 agosto 2019 è stato avanzato un reclamo a Vodafone al fine di contestare la mancata comunicazione della cessazione della linea;

f. l'istante ha replicato alle memorie di Vodafone sostenendo che la SIM sia stata disattivata disattendendo i tempi previsti dall'articolo della delibera n. 8/15/CIR, infatti, Vodafone avrebbe dovuto attendere la conclusione del ventiquattresimo mese prima di disattivare la SIM e permettere, nel frattempo, una riattivazione senza oneri aggiuntivi a carico dell'utente. L'ostacolo alla portabilità del numero appare illegittimo in quanto, se è vero che Vodafone fa scadere solo la SIM dopo il dodicesimo mese, mentre mantiene la numerazione per i 12 mesi successivi, avrebbe dovuto permettere la portabilità del numero. L'istante non ha richiesto la portabilità della SIM, ma solo quella del numero.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo dell'8 agosto 2019;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione in uso dal 2011.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la SIM prepagata veniva disattivata in data 11 maggio 2019 per scadenza, atteso che l'ultima ricarica era stata effettuata in data 8 marzo 2018 (come da storico ricariche in atti). Non risulta pervenuta alcuna richiesta di MNP nei tempi tecnici previsti dall'articolo 2, comma 10, della delibera n. 147/11/CIR, ma solo due richieste inserite rispettivamente il 20 giugno e 12 luglio 2019, andate correttamente in scarto in quanto il MSISDN risultava disattivo da oltre 30 giorni.

Non perveniva alcun reclamo dell'utente in merito alla cessazione del numero né richiesta di riattivazione immediata.

Destituita di fondamento appare, quindi, la contestazione relativa alla perdita del numero, tenuto conto che l'istante non ha effettuato alcuna ricarica per oltre 12 mesi e che non è stata contestata la cessazione mediante reclamo tempestivo o richieste di riattivazione.

Sulla base di quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto per il Servizio Prepagato, le SIM hanno una durata di 12 mesi dall'attivazione. Tale periodo si rinnova automaticamente per altri 12 mesi ogni volta che si effettua un'operazione di ricarica (acquisto di unità di traffico).

All'undicesimo mese, tuttavia, Vodafone sospende le chiamate in uscita, richiedendo l'effettuazione di una ricarica per la riattivazione. Durante il dodicesimo mese il servizio è abilitato alla sola ricezione delle chiamate, sempre che non si effettui una ricarica, rinnovando in tal modo la durata della SIM per altri 12 mesi.

Tale disciplina è chiaramente prevista nelle Condizioni Generali di Contratto, all'art. 3: *“La carta SIM verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi dodici mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito telefonico; nell'ultimo mese prima della disattivazione il Cliente potrà solamente ricevere chiamate vocali sul territorio nazionale. La disattivazione della Carta SIM trascorsi 12 mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito non comporta la cessazione della numerazione associata, ma solo la sua disattivazione. Il numero di telefono rimane a disposizione del Cliente per i successivi dodici mesi dalla disattivazione della Carta SIM Ricaricabile (e dunque per complessivi ventiquattro mesi dalla data dell'ultima Ricarica), salvi eventuali diversi termini previsti dalle specifiche condizioni del piano telefonico/opzione attivo sulla Carta SIM Ricaricabile. Scaduto tale periodo la numerazione non potrà essere riattivata. Le modalità per riattivare la numerazione sono disponibili sul sito Vodafone, nell'Area “Per il Consumatore”. L'attivazione di una nuova unità di credito telefonico estende di dodici mesi il periodo di validità della carta SIM. Alla nuova unità di credito telefonico ed a quelle ancora disponibili si applicano le Condizioni generali e, se non diversamente comunicato, il piano vigente al tempo dell'ultima attivazione”*. Peraltro, nella risposta di Vodafone allegata dall'istante lo stesso viene invitato ad acquistare una nuova SIM al fine di consentire la riassegnazione del numero (che resta disponibile per l'utente nei 24 mesi successivi all'ultima ricarica ai sensi dell'articolo 8, comma 9, della delibera n. 8/15/CIR) ma non ha provveduto in tal senso, limitandosi ad avviare l'istanza volta all'ottenimento dell'indennizzo.

Quanto sopra argomentato dimostra chiaramente l'insussistenza, in capo all'istante, di un concreto e reale interesse all'utilizzo del numero. Tale circostanza sarebbe stata dimostrata da almeno due circostanze fattuali: l'utilizzo continuo del servizio da parte dell'istante (dimostrabile attraverso l'effettuazione delle ricariche) e, almeno, un comportamento proattivo volto alla risoluzione del problema tramite l'acquisto di nuova SIM.

Ormai è consolidato il principio nelle decisioni dell'Autorità secondo cui gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi e disagi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi posti in essere dagli operatori.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta di liquidazione di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto l'istante ha inviato diversi reclami a far data dal giorno 8 agosto 2019 e ha depositato l'istanza di conciliazione in data 30 agosto 2019. Per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto la SIM è stata legittimamente disattivata dopo il decorso di 12 mesi dall'ultima ricarica; successivamente a tale periodo l'unico modo per ottenere nuovamente il numero per l'utente era rappresentato, quindi, dall'acquisto di una nuova SIM, che non rappresenta un onere aggiuntivo per l'utente, bensì il fondamentale presupposto dell'esistenza del rapporto commerciale relativo alle SIM prepagate,

A ben vedere, poi, non può non tenersi conto delle argomentazioni in ordine all'insussistenza di un vero interesse all'utilizzo della numerazione oggetto del contenzioso. Tale circostanza è facilmente ravvisabile nel comportamento dell'istante, che non ha effettuato ricariche per oltre un anno e che non ha provveduto ad acquistare una nuova SIM sulla quale trasferire la numerazione. Attesa la necessità tecnica dell'attivazione di una nuova SIM al fine di ottenere la riattivazione del numero, l'utente, ove interessato all'utilizzo del servizio sulla numerazione in questione, avrebbe dovuto provvedere all'acquisto di detta SIM, richiedendo, se del caso successivamente, il rimborso di eventuali costi sostenuti. L'utente, viceversa, rifiutandosi di attivare una nuova SIM, ha contribuito in maniera determinante ad impedire la conclusione della procedura di riattivazione. Sul punto vale ricordare il principio ormai consolidato nelle decisioni di questa Autorità secondo cui gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi e disagi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte, contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi posti in essere dagli operatori.

Nel caso di specie, l'istante si è limitato semplicemente a contestare l'illegittimo operato di Vodafone richiedendo la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione che avrebbe potuto evitare adottando l'ordinaria diligenza.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente Andrioli nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 25 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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