

DELIBERA N. 28/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MINOTTI/OPTIMA ITALIA S.P.A. /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/274657/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 marzo 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. 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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Minotti del 05/05/2020 acquisita con protocollo n. 0193054 del 05/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, contesta la fatturazione emessa da Optima Italia S.p.A. successivamente alla migrazione dell'utenza in Vodafone Italia S.p.A., asseritamente avvenuta nel luglio del 2018.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. la definitiva risoluzione del rapporto contrattuale con Optima Italia S.p.A.;
- ii. il rimborso e lo storno di tutti gli importi indebitamente corrisposti a far data dal luglio 2018;
- iii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Optima Italia, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: «*a seguito di verifiche effettuate sui nostri sistemi risulta che il servizio Voce è rimasto attivo con Optima dal 24.10.2017 fino al 07.06.18 allorquando è migrato verso altro gestore telefonico. A tal uopo sono state stornate le competenze successivamente fatturate (luglio 2018 – ottobre 2019) e non dovute dal cliente a seguito del passaggio, con l'emissione delle note di credito nn. 5002253 e 5002264 rispettivamente del 03.12.19 e del 04.12.19 [...] Relativamente al servizio Internet, invece, contrariamente a quanto riportato nell'istanza si rappresenta che è stato attivo con Optima dal 24.10.17 fino al 25.03.2020, pertanto regolarmente fatturata, come risulta dal print di Telecom da cui si rileva che la DES (data espletamento) è al 25/03/2020*».

Alla luce di quanto sopra esposto, l'operatore ha chiesto l'archiviazione del procedimento nei confronti di Optima Italia S.p.A.

In considerazione della fattispecie il responsabile del procedimento ha esteso il contraddittorio all'operatore Vodafone Italia S.p.A. con nota del 05/10/2020 recante n. di protocollo 0407644.

Con la propria memoria Vodafone Italia ha chiarito che «*per quanto riguarda la portabilità del numero 0874413xxx, si rileva che l'istante aderiva ad una proposta contrattuale nell'aprile 2018 che prevedeva l'attivazione di un link Fibra a 100MG con portabilità del DN 0874413xxx. La linea fibra veniva correttamente attivata in data 15 maggio 2018 e successivamente veniva richiesta la NP pura del numero 0874413xxx, che si espletava regolarmente in data 8 giugno 2018*».

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.

Nel caso di specie, risulta incontestato che a far data dall'08/06/2018 la procedura di portabilità del numero è stata espletata, tuttavia Optima Italia in memorie si è limitata

a sostenere che il servizio di accesso a internet è rimasto attivo “*come risulta dal print di Telecom da cui si rileva che la DES (data espletamento) è al 25/03/2020*”, senza tuttavia dimostrare l’effettiva erogazione dei servizi.

Nel merito, alla luce delle schermate allegate al fascicolo documentale, si assume che alla società Optima Italia S.p.A. è stata notificata in data 08/06/2018 una richiesta di *Number Portability* c.d. pura della numerazione in contestazione; la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Optima Italia S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie Vodafone Italia S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all’utenza viene trasferita sull’infrastruttura di accesso dall’operatore *recipient*, ma non comporta l’automatica risoluzione del contratto sussistente con l’operatore *donating* che continua ad offrire all’utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture.

Tuttavia, a prescindere dalla modalità (migrazione o portabilità pura) della procedura di trasferimento della numerazione - scelta di frequente demandata al gestore *recipient*, pur in assenza di specifica richiesta dell’utente - si deve tener conto della buona fede e dell’affidamento incolpevole dell’istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell’evidente inconsapevolezza dell’istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l’operatore *donating*. Nel caso di specie, deve rilevarsi che Optima Italia S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell’allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24/07/2003, articolo 4, l’operatore è tenuto a rendere un’informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All’utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che a far data dall’08/06/2018, i servizi sulla numerazione 0874413xxx, per effetto della procedura di NNP, venivano forniti da Vodafone Italia S.p.A., tuttavia il rapporto contrattuale con Optima Italia S.p.A. non era cessato, tant’è che l’operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per il *link* di connettività, rimasto attivo nel caso di specie “*come risulta dal print di Telecom da cui si rileva che la DES (data espletamento) è al 25/03/2020*” come espressamente rappresentato dalla società Optima Italia S.p.A. in memoria.

Pertanto, alla luce del sopra citato mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell’operatore *donating*, in accoglimento delle richieste dell’istante di cui ai punti i. e ii., la Società Optima Italia S.p.A., oltre a cessare il contratto dedotto in controversia qualora fosse ancora in essere, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati in relazione al rapporto contrattuale a decorrere dall’08/06/2018 (data di avvenuto trasferimento della risorsa numerica 0874413xxx in Vodafone Italia).

Di contro, in assenza di qualsivoglia evidenza circa i reclami presentati dall’istante, la richiesta di indennizzo di cui al punto iii. non può essere accolta.

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 accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Minotti nei confronti di Optima Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Optima Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, oltre a cessare il contratto dedotto in controversia, qualora fosse ancora in essere, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, in favore dell'istante tutti i corrispettivi riferiti al rapporto contrattuale a far data dall'08/06/2018.

3. 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.

4. 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, 04 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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