



CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica
<https://rivista.camminodiritto.it>



LA PORTABILITÀ DEL NUMERO DI TELEFONO MOBILE: PROBLEMI, SOLUZIONI E INDENNIZZI

Portabilità in ritardo, modifiche unilaterali dei contratti e indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi del gestore Recipient. Focus sui recenti episodi che hanno visto come protagonista Vodafone Italia S.p.A.

di **Ferdinando Giovanni Giaquinto**
IUS/15 - DIRITTO PROCESSUALE CIVILE
Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Direttore responsabile
Raffaele Giaquinto

Publicato, Domenica 19 Agosto 2018

Indice

1. Portabilità del numero 2. Portabilità rifiutata per errori commessi dal cliente nell'indicazione dei dati necessari all'attivazione del servizio 3. Portabilità posticipata per ritardi dell'operatore Recipient 4. Portabilità rifiutata per ritardi imputabili all'operatore di provenienza (Donating) - Waiting List 5. Indennizzi

1. Portabilità del numero

La portabilità del numero consente di mantenere il proprio numero con un operatore telefonico differente da quello di provenienza.

L'operatore ricevente (chiamato anche Recipient) raccoglie i dati per il servizio di portabilità, che può essere richiesta solo dall'intestatario del contratto con l'operatore cedente (detto anche operatore Donating). Il cliente infatti dichiara, alla sottoscrizione di un nuovo contratto di telefonia e conformemente a quanto previsto dal D.P.R. n. 445/2000, sotto la propria responsabilità, di essere l'intestatario della SIM dell'operatore di provenienza.

Al fine di garantire il buon funzionamento del sistema, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) aveva stabilito, con la delibera n. 78/08/CIR del 26 novembre 2008, che la durata massima del periodo di realizzazione della prestazione di portabilità non dovesse superare i **tre giorni lavorativi**.

Ad esempio, se il cliente avesse sottoscritto un contratto con un nuovo operatore telefonico di lunedì, chiedendo contestualmente la portabilità del proprio numero, la data di prevista portabilità (detta anche data di cut over) avrebbe dovuto ultimarsi entro il terzo giorno lavorativo successivo, ovvero entro giovedì.

Dal 07/01/2012, il regolamento contenuto nella delibera n. 147/11/CIR ha ridotto tale periodo di un giorno lavorativo e, ancor più importante, ha introdotto la possibilità per i clienti, qualora il limite del periodo di attivazione non sia rispettato, di chiedere un **indennizzo**.

Facendo riferimento all'esempio sopra riportato, la data di completamento non sarebbe giovedì, bensì mercoledì.

Attenzione: il sabato non è un giorno lavorativo per il processo di portabilità e di

conseguenza non può essere contato per il completamento della portabilità e/o per eventuali indennizzi.

Il termine “prevista” non è utilizzato a caso, ma cum grano salis (con prudenza). Infatti, molteplici possono essere i motivi per cui la portabilità può essere rifiutata e/o posticipata, e non sempre le colpe sono imputabili all’operatore Recipient (ovvero quello a cui si vuole passare).

2. Portabilità rifiutata per errori commessi dal cliente nell’indicazione dei dati necessari all’attivazione del servizio

Quanti, chiamando il Servizio Clienti del proprio operatore per sapere lo status della portabilità, si sono sentiti dire che la portabilità è stata rifiutata per “ICCID errato”?

Il codice ICCID (acronimo di Integrated Circuit Card ID) è costituito da una serie di caratteri alfanumerici stampati sulla SIM Card del proprio operatore telefonico. Ma perché è così importante? E soprattutto quali sono gli errori che inconsapevolmente commettiamo?

L’ICCID è importante per identificare la SIM Card che si sta utilizzando con il numero che si intende mantenere.

Si pensi, infatti, a quei clienti che hanno due o più numeri di telefono e vogliono trasferire ad un altro operatore uno solo di questi: cosa succederebbe se il numero indicato fosse corretto ma l’ICCID identificativo di quel numero fosse sbagliato? Come prima cosa, si fornirebbe al gestore verso cui si vuole andare il codice di una SIM diversa, disattivando la scheda di un’altra persona.

Il costo per sostituire una SIM Card è, quasi sempre, elevato (10-15 euro). Pertanto, quando si cambia telefono con un modello più recente, invece di cambiare anche la vecchia SIM con una più piccola, si preferisce “tagliare” autonomamente la plastica intorno al chip, creando non pochi problemi. Non ultimo quello di non riuscire più a recuperare il seriale ICCID stampato sulla SIM.

A questo problema di solito si supplisce con applicazioni per identificare l’ICCID (ormai tagliato e/o rovinato) della propria SIM Card, ma le applicazioni, come ormai molti di voi avranno capito, non sono infallibili.

In passato venivano adoperate **SIM Card diverse, in base al formato** (Standard-SIM, Micro-SIM, Nano-SIM) che venivano fornite in base al tipo di smartphone acquistato o già utilizzato dal cliente. Di recente invece sono state introdotte le c.d. **SIM Trio**, ovvero SIM Card utilizzabili sin dall'origine in tre tagli diversi, senza ricorrere ad una costosa sostituzione della SIM o ad un taglio "domestico", per adattarne da subito le dimensioni al proprio dispositivo.

3. Portabilità posticipata per ritardi dell'operatore Recipient

Non sempre però la portabilità viene posticipata per errori commessi dai clienti e capita che venga posticipata di qualche giorno per problemi di varia natura, quasi sempre tecnica.

In questi casi neanche un valido Servizio Clienti può essere d'aiuto e l'unica cosa che potete fare è armarvi di pazienza ed attendere.

Ricordatevi che è previsto un **indennizzo per il ritardo della portabilità**, quindi l'interesse di ogni gestore è completarla nel migliore dei modi e il prima possibile.

4. Portabilità rifiutata per ritardi imputabili all'operatore di provenienza (Donating) - Waiting List

Nelle ultime settimane, a seguito di alcune modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali disposte da Vodafone, si è sentito molto parlare di rifiuto delle portabilità per "Waiting List".

Quanti di voi, chiamando il Servizio Clienti dell'operatore verso cui volete migrare, si sono sentiti dire che la colpa è dell'operatore Donating (ovvero, nel caso predetto, di Vodafone) per le troppe portabilità in uscita?

Sappiate allora che la delibera AGCOM n. 78/08/CIR ha introdotto un criterio, confermato dalla delibera n. 147/11/CIR, di adeguamento automatico della capacità di evasione delle portabilità, ovvero della quantità di richieste **giornaliere** di portabilità che devono essere gestite dall'operatore Donating.

Di seguito riportiamo la capacità massima di evasione automatica di alcuni operatori:

Telecom Italia S.p.A. **33.000 portabilità**; Vodafone Omnitel N.V. **33.000 portabilità**;

Wind Telecomunicazioni S.p.A. **27.000 portabilità**; H3G S.p.A. **15.000 portabilità**; PosteMobile S.p.A. **3.500 portabilità**. Il rifiuto automatico della portabilità per "Waiting List" avviene, ad esempio con Vodafone, quando questa deve gestire più di 33.000 portabilità. Tutti i Clienti dal 33.001° in poi che richiedono la portabilità potrebbero quindi essere gestiti in ritardo, maturando un indennizzo puntualmente individuato dall'Autorità.

Attenzione

Salvo eventuali richieste dall'operatore Recipient, non vi è alcun bisogno di richiedere nuovamente la portabilità, poiché questa verrà risottomessa automaticamente dal sistema dopo l'esaurimento della lista di attesa (la Waiting List).

5. Indennizzi

Qualora il cliente ottenga la portabilità del numero con un ritardo superiore a due giorni lavorativi rispetto a quelli necessari ad eseguire la portabilità (2+2), su sua espressa richiesta, può ottenere un indennizzo il cui importo è stabilito dall'operatore ma che non può comunque essere inferiore a 2,50 € per ogni giorno di ritardo.

Riferendoci sempre all'esempio sopra riportato, se il cliente avesse sottoscritto un contratto con un nuovo operatore telefonico di lunedì, il ritardo avrà inizio a partire da venerdì, ovvero, qualora la portabilità non fosse stata completata entro venerdì, si maturerà un indennizzo pari a 2,5€ per ogni giorno di ritardo.

Nel calcolo dell'indennizzo si deve tener conto anche dei due giorni lavorativi iniziali di ritardo (mercoledì e giovedì), che vanno quindi a sommarsi a tutti gli altri giorni in cui non è avvenuta la portabilità.

Per capirci meglio, se la portabilità dovesse avvenire di venerdì, l'indennizzo non sarebbe richiedibile ma, se la portabilità dovesse avvenire il lunedì successivo, l'importo richiedibile sarebbe pari a 7,50 € (indennizzo per non aver potuto usufruire del proprio numero).

Le modalità di richiesta dell'indennizzo, stabilite dall'operatore, devono essere semplici e

non onerose per il cliente, e possono quindi essere inoltrate tramite chiamata o invio fax al Servizio Clienti ovvero a un numero gratuito, via e-mail, via web o via fax indicati dall'operatore.

È importante in ogni caso consultare la **Carta Servizi dell'operatore telefonico verso il quale si chiede la portabilità**, all'interno della quale è specificato l'indennizzo previsto in caso di ritardo superiore a due giorni lavorativi e l'importo massimo indennizzabile.

Attenzione. Indennizzo per tardi dovuti ai rifiuti per Waiting List.

Qualsiasi tipo di indennizzo deve essere richiesto all'operatore Recipient e mai all'operatore Donating (salvo casi eccezionali che approfondiremo in futuro), ivi compreso quello derivante dal rifiuto per Waiting List, che comunque deve essere richiesto all'operatore Recipient.

Il motivo è chiaro: alla fine, saranno direttamente gli operatori telefonici Recipient a rivalersi sull'operatore Donating che ha generato i rifiuti e ha costretto gli operatori ad indennizzare i clienti, evitando che i consumatori debbano accollarsi l'onere di avviare contestazioni nei confronti dei loro vecchi operatori: un po' come succede, in caso di incidente stradale, con l'indennizzo diretto eseguito dalla compagnia di assicurazioni del proprio veicolo.

Riportiamo in allegato la delibera AGCOM n. 105/07/CIR, all'interno della quale due compagnie telefoniche hanno dovuto indennizzare una società, a seguito di rifiuti per Waiting List imputabili alle compagnie.

Fonti

Sito Ufficiale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - www.agcom.it Delibera AGCOM n. 78/08/CIR Delibera AGCOM n. 147/11/CIR