

DELIBERA N. 262/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PERUGINI /NOITEL ITALIA S.R.L.
(GU14/211908/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 luglio 2020;

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. 95/19/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;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale *“Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale*

relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza dell’utente Perugini del 30/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di tre utenze mobili con l’operatore Noitel Italia S.r.l. (d’ora in poi, indicato come Noitel), nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in riferimento all’utenza n. 3935082xxx, l’istante lamenta il mancato trasferimento del credito residuo di euro 16,27 sulla SIM, oltre agli addebiti di euro 0,40 + euro 0,01 per SMS non dovuti perché contemplati nel *bundle* dell’offerta attiva “Semplice XL”;

b. in riferimento all’utenza n. 3932251xxx, l’istante si duole della avvenuta disattivazione, con perdita della titolarità della numerazione senza alcuna precedente comunicazione scritta da parte dell’operatore;

c. in riferimento all’utenza n. 3932712xxx, unica attualmente ancora attiva con l’operatore Noitel, l’istante segnala che il gestore continua a porre in atto addebiti di euro 1,00 non dovuti, in quanto relativi a presunti servizi di fatto non erogati.

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

- i. il rimborso del credito non trasferito;
- ii. il rimborso per SMS addebitati non dovuti;
- iii. l'indennizzo e il risarcimento danni per disservizio e anomalie non risolte;
- iv. l'indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Noitel, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

La numerazione 3932251xxx è stata attivata in Noitel con migrazione da H3G a partire dal gennaio 2015; tuttavia, la SIM associata non è stata ricaricata nei tempi indicati nelle condizioni generali di contratto (24 mesi), per cui è stata cessata il 30 giugno 2018. L'operatore eccepisce, altresì, che il cliente non ha richiesto la portabilità *out* del numero nei successivi 30 giorni dalla cessazione, e che soltanto a partire dal gennaio 2019 l'istante ha inoltrato alcune segnalazioni, tramite *e-mail*, con la quale richiedeva la riattivazione del numero.

In riferimento all'utenza n. 3935082xxx, per quanto concerne l'addebito non dovuto pari a 0,41 euro, l'operatore ha dichiarato che provvederà al rimborso come credito sulla numerazione. Inoltre, l'operatore eccepisce che, al momento del passaggio della predetta utenza, il credito comunicato dall'operatore cedente era pari a zero.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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 dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta in quanto non vi è evidenza, agli atti, dell'*an* e del *quantum* relativi al credito residuo. In altri termini, a corredo della propria pretesa indennitaria, l'istante avrebbe dovuto non solo affermare, ma altresì allegare una evidenza documentale dalla quale potesse evincersi la presenza e l'ammontare del credito residuo, a fronte dei quali questa Autorità avrebbe potuto accertare eventuali responsabilità dell'operatore convenuto in merito al mancato trasferimento del credito medesimo. Inoltre, il corredo probatorio risulta sfornito di reclami tempestivi allegati agli atti.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non merita accoglimento per le medesime motivazioni di cui al punto precedente, tenuto conto anche dell'impegno assunto dall'operatore a rimborsare la somma di euro 0,41.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta in quanto questa Autorità non è competente in tema di risarcimento del danno, ferma restando la possibilità, per l'istante, di rivolgersi al giudice ordinario per il riconoscimento delle proprie pretese.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento, poiché agli atti risulta solo l'allegazione (a cura dell'operatore) di alcune *e-mail* inviate da parte istante a partire dal gennaio 2019, cioè nei 6 mesi successivi alla avvenuta cessazione del

numero, con ciò dando evidenza del fatto che questi non fosse interessato all'utilizzo della numerazione medesima. Invero, sul punto deve trovare applicazione l'art.14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale dispone che «[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte».

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

DELIBERA

Articolo 1

L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. Perugini nei confronti di Noitel Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 7 luglio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone