

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 71 del 6 DICEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA (COOP VOCE) (GU14/481372/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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 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 “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza [REDACTED] NTO del 07/12/2021 acquisita con protocollo n. 0475678 del 07/12/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta la disattivazione del numero [REDACTED]. L'helpdesk del gestore gli comunicava che la disattivazione era dovuta al fatto di non aver ricaricato la sim per 2 anni. Forse è vero, ma afferma di avere già un credito di oltre 60 euro. Inoltre usava il telefono correntemente per le operazioni di homebanking. Ha chiesto di riattivare il numero pagando il costo di riattivazione (per Tim o Vodafone non ci sono costi, basta richiederlo) ma gli è stata negata la riattivazione. Non ricorda esattamente la data in cui gli hanno cessato l'offerta. Ha più volte contattato il servizio clienti ma senza esito positivo. Con memoria di replica del 03.02.2022, l'utente ribadisce quanto segue: “Non posso confermare né smentire che l'ultima ricarica risalgia a 25 mesi precedenti, semplicemente non lo ricordo, per cui quando scrive che io lo confermo è falso. Smentisco anche la narrazione per cui ci sarebbe/sarebbe stato un mese di tempo per la riattivazione. Quando mi sono ritrovato con la sim inutilizzabile ho chiamato il servizio clienti che mi informò che la disattivazione per superamento di 24 mesi era avvenuta qualche giorno prima. In questo senso affermo che [REDACTED] riportato dal Sig. Allochis è falso, almeno per quello che è stato il mio caso. Il servizio era attivo nel corso dei 15 gg precedenti in quanto lo avevo utilizzato per operazioni di homebanking. Le modalità messe in atto da coop per gestire la disabilitazione a detta di coop sono di maggior favore per i clienti in realtà sono una trappola. Per gli altri operatori che bloccano le telefonate dopo 12 mesi poi si hanno dai 3 a i 12 mesi per poter riattivare la SIM. Con coop invece avvenuto il blocco si è perso il numero senza possibilità di recupero (come ho già detto io avevo telefonato qualche giorno dopo la disattivazione al servizio clienti!!!!). In merito al presunto SMS inviato vorrei dire che è insufficiente. Ci si dovrebbe almeno assicurare che venga ricevuto! In ogni caso la comunicazione per un evento del genere deve essere più efficace per le ragioni che vado meglio a specificare. Nel corso degli ultimi anni è esploso l'utilizzo dell'homebanking, per questioni di sicurezza sono state introdotte norme che obbligano gli istituti di credito (ma l'obbligo è esteso a molteplici servizi ad accesso remoto, compreso il conciliaweb) ad utilizzare un'autenticazione a più fattori. La via scelta dalla stragrande maggioranza (sottostimando potrei dire il 90%) è di utilizzare lo smartphone ed il numero di cellulare per inviare degli SMS con OTP (one time password). Credo ci sia anche una direttiva europea che si chiama PSD2. Coop non può sostenere di non conoscere questa evoluzione né di ignorare le normative sull'autenticazione a più fattori. Vorrei demolire la supposta “impossibilità di ripristino” e le “insormontabili ragioni di natura tecnica”. Basta un semplice ragionamento: qualche operatore il mio numero ce l'ha. Lo assegna ad una SIM, coop faccia richiesta di passaggio ad una propria sim e me la faccia recapitare. Io lavoro nel settore IT, non esistono vincoli tecnici insuperabili, è sempre e solo inerzia, pigrizia burocratica e mancanza di volontà. Chiedo a coop di portare il log delle telefonate ai numeri verdi e degli SMS di OTP dei 6 mesi precedenti il distacco. Ci si può rendere conto senza ombra di dubbio che il numero era utilizzato ed anche gli scopi per cui era utilizzato. Coop aveva gli strumenti per avere coscienza del danno devastante che la disabilitazione del numero avrebbe provocato ma ha deliberatamente deciso di ignorarlo. Ad oggi ho ancora difficoltà ad accedere ad alcuni dei miei conti perché ancora agganciati al numero disattivato, più passa il tempo e più è il danno; maggiore sarà il risarcimento che andrò a chiedere a coop. Invito coop ad attivarsi per farmi riavere il mio numero o darmi la possibilità di attivare un passaggio di numero su sim di altro operatore”.

L'utente chiede la riattivazione del numero.

2. La posizione dell'operatore

Con riferimento al Procedimento in oggetto, intendiamo chiarire le motivazioni per cui la Scrivente non ha potuto procedere al ripristino dell'utenza [REDACTED], intestata al Sig. [REDACTED], contestandone in radice la

pretesa di indennizzo per perdita della numerazione, nonché per cessazione amministrativa della medesima. Intendiamo a tal proposito richiamare l'art. 8, (Numerazioni e codici per servizi di comunicazioni mobili e personali), comma 9, dell'Allegato A alla Delibera n. 8/15/CIR "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", il quale recita testualmente che "Gli operatori possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo prepagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi". È costante e pacifico l'orientamento dei Corecom nel ritenere "rapporto commerciale", ai fini di cui sopra, l'effettuazione di una ricarica di traffico prepagato. In ragione pertanto della mancata effettuazione di una ricarica nei 25 mesi successivi al 30 aprile 2019 (d[REDACTED]tiva attivazione in Coop Voce da parte del Signor Dal Santo) – come peraltro espressamente ammesso dall'Istante – la SIM in questione è stata disattivata conformemente alle condizioni generali di contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di coop italia", all'art. 2.18, redatte in conformità all'art. 8 sopra riportato ed accettate dall'Istante nel momento in cui ha attivato l'utenza in CoopVoce. Ricordiamo che la ragione di tale prescrizione, come previsto dalle sopra citate Condizioni Generali, risiede "nella necessità di tutelare l'effettivo e corretto uso delle scarse risorse di numerazione ed in conformità con le relative disposizioni normative in materia che COOP Italia è tenuta a rispettare". Si evidenzia, a tale riguardo, come il comportamento di altri operatori di telefonia mobile ponga come limite di validità dei contratti il termine annuale (di 12 mesi), rispetto a quello biennale (di 24 mesi) applicato dalla Scrivente. Si può inoltre constatare come per i clienti della Scrivente i mesi di durata della SIM diventino addirittura 25, per la politica di ulteriore, maggior garanzia a favore dei propri Clienti, praticata da Coop Italia. La disattivazione della linea, è pertanto avvenuta, nel rispetto delle Condizioni sopra menzionate, il 30 maggio 2021, previo invio, in data 31 marzo 2021, di SMS in cui si invitava l'Istante ad effettuare, entro i due mesi successivi, la ricarica, per evitare di incorrere nella scadenza delle SIM. La Scrivente risulta pertanto aver correttamente adempiuto all'obbligo di informare l'utente circa la prossima cessazione del numero con il dovuto preavviso, non essendone prevista la sospensione nel termine dei 24 mesi, come disposto dal citato Piano di Numerazione. La Scrivente ribadisce l'impossibilità di ripristino della numerazione dell'Istante, in quanto si tratta di utenza con radice di altro operatore, il cui recupero dal periodo di latenza non è stato possibile, per insormontabili ragioni di natura tecnica. Quanto al credito residuo la Scrivente ha già provveduto a corrispondere all'Istante, come da richiesta di quest'ultimo, l'importo del Traffico residuo pari a Euro 16,33, imputandolo ad altra SIM COOP individuata dal Cliente stesso. Per le ragioni [REDACTED] la Scrivente, a fronte della motivata impossibilità di recuperare la numerazione dell'Istante, respinge ogni e qualsiasi richiesta di indennizzo avanzata dal Signor Dal Santo, in quanto, non sussistendo alcuna inadempienza da imputare alla Scrivente, nè in termini di perdita della numerazione, né ad altro titolo, automaticamente decade ogni e qualsivoglia domanda risarcitoria o di indennizzi.

3. Motivazione della decisione

Dall'analisi del caso di specie, si evince che la disattivazione della Sim Card, oggetto di contestazione, è avvenuta per assenza di ricarica nell'arco temporale di 25 (venticinque) mesi dalla data di effettiva attivazione della sim (30 aprile 2019) con il gestore Coop Italia.

Al riguardo l'art. 2.18 delle Condizioni generali di contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali da parte di Coop Italia ("condizioni generali") prevede che: "al fine di tutelare l'effettivo e corretto uso delle scarse risorse di numerazione ed in conformità con le relative disposizioni normative in materia che Coop Italia è tenuta a rispettare, il Contratto cessa di essere valido e di produrre effetti qualora il Cliente non proceda ad acquistare ed attivare alcun Elemento di Traffico per almeno 24 (ventiquattro) mesi.

Resta inteso che nel corso del ventiquattresimo mese la SIM COOP, la Numerazione Mobile Personale ed i Servizi saranno attivi solo per la ricezione delle chiamate. Decorso il ventiquattresimo mese, la SIM COOP, risulterà disattivata non potrà più essere riattivata e la relativa Numerazione Mobile Personale potrà essere riassegnata a terzi onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni.

Relativamente agli eventuali Elementi di Traffico residui (esclusi gli Elementi di Traffico, utilizzati o meno, maturati grazie a sconti, bonus, premi e/o promozioni) allo spirare del ventiquattresimo mese il Cliente potrà richiedere (i) l'imputazione di tali eventuali Elementi di Traffico ad altra SIM COOP individuata dal Cliente

stesso e attiva in virtù di un Contratto oppure (ii) che venga consegnato al Cliente un buono spesa COOP di valore nominale pari a tali eventuali Elementi di Traffico utilizzabile nei Punti Vendita dell'Associata indicata sul buono spesa oppure (iii) che venga corrisposto l'importo monetario corrispondente al valore nominale di tali eventuali Elementi di Traffico, come previsto all'art.14" Tale articolo non prevede dunque alcun necessario previo preavviso, in ragione del fatto che l'utenza non viene, di fatto, immediatamente disattivata, ma continua a funzionare "in entrata" (ricezione delle chiamate) per tutto il ventiquattresimo mese.

L'istante è una persona fisica e non ha dedotto nè provato un particolare utilizzo dell'utenza, a fini professionali o altro (del tutto inconferenti appaiono le argomentazioni addotte da parte ricorrente sul fatto che la sim fosse utilizzata per operazioni di homebanking), ma ha lamentato l'improvvisa ed ingiustificata disattivazione della scheda sim.

Al riguardo, il comportamento assunto da COOP ITALIA è conforme al quadro regolamentare e si pone in linea con le disposizioni previste dal c.d. decreto Bersani, come convertito dalla L. 40/07 del 2 aprile 2007.

L'art. 1, comma 1, L. 40/2007 ha introdotto un generale divieto di previsione di termini temporali massimi per l'utilizzo di servizi acquistati con carte prepagate, sancendo la nullità di pieno diritto delle eventuali clausole difformi.

Pertanto, qualsiasi clausola contrattuale che impone limiti temporali per l'utilizzo del traffico acquistato determina una declaratoria di nullità e, pur tuttavia, la norma non dispone nulla in merito alla durata del rapporto contrattuale, ragion per cui i servizi prepagati continuano ad essere erogati nelle modalità e nei termini espressamente previsti nelle condizioni generali di contratto dell'operatore, anche al fine di consentire l'eventuale riutilizzo delle numerazioni associate alle utenze disattivate che rappresentano, in concreto, una risorsa scarsa.

Per quanto sopra esposto, la sospensione dei servizi principali ed accessori relativi alla usim e la conseguente disattivazione della usim è legittima, attesa la mancata ricarica nel termine dei venticinque mesi dall'attivazione della sim, come espressamente previsto dalle condizioni di utilizzo della SIM previste dalla società sopra richiamate.

Peraltro, risulta di tutta evidenza che un simile meccanismo (ventiquattro mesi dall'attivazione della sim, e nel corso del ventiquattresimo mese la SIM COOP, la Numerazione Mobile Personale ed i Servizi saranno attivi solo per la ricezione delle chiamate) non può che avere la funzione di allertare l'utente, con un congruo preavviso, dell'imminente scadenza del periodo di validità del servizio, offrendogli, quindi, la possibilità di evitare una simile evenienza.

Inoltre, alla luce di quanto disposto da Agcom (delibera n. 37/15/CIR), nonché dal Corecom Calabria (delibera n. 37/2013), può dirsi che l'istante ha tenuto una serie di azioni ed omissioni del tutto incompatibili con l'interesse all'utilizzo del servizio e della usim, atteso che ha ommesso di effettuare una ricarica, continuativamente per venticinque mesi, che avrebbe consentito il proseguimento dell'erogazione dei servizi di telefonia, internet ed accessori.

L'esistenza di un concreto e reale interesse all'utilizzo della usim 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 una ricarica nel momento della sospensione delle chiamate in uscita.

Ne discende che la condotta tenuta deve considerarsi perfettamente conforme al regolamento contrattuale e che, pertanto, la responsabilità del decorso del termine previsto dalla suddetta disposizione, con conseguente disattivazione della usim, non può che essere attribuita all'istante, il quale avrebbe dovuto verificare la data dell'ultima ricarica utile ad evitare il decorso del termine previsto per la disattivazione dell'utenza.

Per tutto quanto sopra esposto, la disattivazione della sim è legittima attesa la mancata ricarica nel termine dei venticinque mesi dall'attivazione della sim, come espressamente previsto dalle condizioni di utilizzo della SIM previste dalla società.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

- 1.** Di rigettare l'istanza di [REDACTED] nei confronti di COOP VOCE per le motivazioni di cui in premessa.
- 2.** 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.
- 3.** 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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco