

DELIBERA N. 4/2024/DEF

**XXXX XXXX XXXX/ELITE MOBILE S.P.A.
(GU14/633148/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 15/02/2024;

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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 22/09/2023 acquisita con protocollo n. 0240844 del 22/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 22 settembre 2023 nei confronti della società Elite Mobile s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore), il sig. XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta la perdita definitiva delle numerazioni XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX a far data dal 15 dicembre 2022 (in istanza è erroneamente indicato l'anno 2023), a seguito di illegittima sospensione e cessazione delle stesse (come accertato da Determina GU14/584527/2023 Corecom Lombardia).

L'Istante:

- precisa di avere sporto reclamo volto ad ottenere l'indennizzo per la perdita dei 27 numeri in data 14 luglio 2023; il reclamo veniva rigettato in data 19 luglio 2023 e 25 luglio 2023;
- sottolinea di aver chiaramente manifestato l'interesse al mantenimento o al recupero delle risorse numeriche, anche attraverso la reiterata presentazione di istanze volte all'adozione di un provvedimento temporaneo per il ripristino dei servizi (GU5/561785/2022, GU5/564287/2022, GU5/572085/2022) e per il recupero delle numerazioni (GU5/630845/2023);
- sostiene che in data 12 settembre 2023 l'Operatore aveva comunicato tramite messaggio inviato su Telegram, la prossima riattivazione delle numerazioni, mai avvenuta;
- sottolinea infine che le 27 numerazioni oggetto di istanza sono ancora pubblicate nel DBU.

Sulla base di quanto contestato, l'Istante formula la seguente richiesta: "Indennizzo ai sensi dell'Art. 10, co.1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS pari ad €100 per ogni anno di precedente utilizzo di ciascuna numerazione per ciascuna numerazione persa. Nel caso di specie, tutte le numerazioni in controversia erano state attivate nel mese di febbraio 2022, come da contratti allegati. Si considera pertanto un'annualità solare per il calcolo dell'indennizzo".

In replica alla nota depositata da parte avversa, l'istante:

- precisa che la determina Corecom Lombardia adottata a definizione della controversia XXXX XXXX/Elite Mobile S.p.A. GU14/584527/2023, non ha come oggetto la perdita di titolarità delle numerazioni;
- ribadisce quanto già dedotto, nell'ambito del procedimento che ha originato il citato provvedimento decisorio, in merito all'impossibilità di effettuare port-out delle 27 numerazioni mobili: "impossibilità ricezione OTP per prevalidazione richieste MNP", e, soprattutto, "limite massimo di SIM intestabili sotto la stessa anagrafica con gli altri provider".

2. La posizione dell'operatore

Con nota del 28 settembre 2023, l'operatore affermava quanto segue: “La determina Fascicolo n. GU14/584527/2023 definizione della controversia XXXX XXXX XXXX - Elite Mobile S.p.A è da considerarsi un provvedimento definitivo a chiusura di tutte le richieste passate e future sulle linee in oggetto”.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Nel merito, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che saranno qui di seguito esposti. Quanto emerso dall'istruttoria condotta (anche in relazione all'istanza n. GU14/584527/2023, definita poi con la citata Determina Corecom Lombardia del 13 luglio 2023, avente ad oggetto circostanze che costituiscono il presupposto fattuale di quanto contestato nell'istanza qui in decisione), le 27 utenze oggetto di sospensione sono state riattivate dall'Operatore in data 14 ottobre 2022, seppure limitatamente al traffico entrante, onde consentire all'utente la migrazione delle stesse verso altro gestore (rendendo possibile la ricezione dell'OTP necessario a prevalidare le richieste di Mobile Number Portability). Nonostante siano state mantenute attive per un mese, termine ritenuto congruo per effettuare il port-out, l'Utente non procedeva a richiederne la migrazione perché, a suo dire, impossibilitato ad effettuare il passaggio ad altro Olo, dato il limite di un numero massimo di Sim intestabili a una stessa “anagrafica” previsto da pressoché tutti gli operatori nelle rispettive carte dei servizi. Le 27 utenze venivano pertanto cessate in data 15 novembre 2022 e le relative numerazioni, non native Elite Mobile, ritornavano conseguentemente nella disponibilità del Donor (Ho.Mobile).

Va sottolineato che, con riguardo all'asserita comunicazione di una possibile riattivazione delle utenze resa dall'Operatore in una chat (Telegram), già questo Corecom si era pronunciato affermando che “con riguardo a quanto asserito dall'Istante in ordine alla possibilità di recupero dei numeri che l'Operatore, a suo dire, avrebbe comunicato attraverso Telegram”, “Alcun valore può essere attribuito alla chat prodotta dall'Istante”, in quanto “non contenente alcun impegno dell'Operatore alla riattivazione delle Sim”.

Ora, considerato che:

- 1) l'Operatore Elite – dato l'asserito uso improprio delle utenze mobili da parte del sig. XXX XXX – non aveva interesse a riavere in gestione le 27 sim già sospese ma non ancora cessate;
- 2) l'Operatore avvisava l'Utente della parziale riattivazione delle sim onde permetterne la migrazione, e assegnava un termine congruo – di un mese – per effettuare l'eventuale trasferimento;
- 3) nulla vietava all'Utente di trasferire le 27 sim verso più operatori, superando dunque l'ostacolo del limite numerico di sim intestabili alla stessa anagrafica;

4) l'Istante, a distanza di 9 mesi chiedeva la riattivazione delle sim (non il solo recupero di numeri);

5) le numerazioni non sono native Elite mobile, ma riferibili ad altri Donor (Ho.Mobile) e dunque rientrate nella disponibilità di quest'ultimo in seguito alla cessazione;

6) non risulta che l'istante abbia richiesto al Donor il recupero delle numerazioni, né che l'Istante abbia ad oggi attivi rapporti contrattuali con Ho.Mobile.

Tutto ciò considerato, non è possibile attribuire all'Operatore Elite Mobile la responsabilità per l'asserita perdita delle 27 numerazioni, atteso che l'utente stesso, con la propria condotta (e, segnatamente, la scelta di non effettuare il port-out dei numeri mobili) ha determinato la cessazione definitiva delle 27 utenze mobili; pertanto, la richiesta di indennizzo formulata dall'Istante non può che essere rigettata.

DELIBERA

1. Si rigetta l'istanza presentata dal sig. XXX XXX XXX nei confronti di Elite Mobile 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.

Milano, 15 febbraio 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi