

DELIBERA N. 068/2023/CRL/UD del 24/02/2023
R. BXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/93429/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di R. BXXX del 06/03/2019 acquisita con protocollo n. 0097202 del 06/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente BXXX R. ha presentato in data 06/03/2019 l’istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre, con tipo di contratto Privato per il Servizio di Telefonia mobile con numerazione 3335xxxx. L’istante assume che H3G (ora Wind Tre) senza basi legali continuerebbe a non riattivare il numero 3335xxxx nonostante sia tenuta a riattivarlo entro 24 mesi. Cita, in riferimento al quadro legale asseritamente applicabile, la delibera AGCOM 26/08/CIR (piano di numerazione in vigore), allegato A, articolo 8 (Numerazione per servizi di comunicazioni mobili e personali), §7, laddove si specifica che: "Gli operatori possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno 24 mesi." - Richieste: riattivazione numerazione 3335xxxx - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 10.000

2. La posizione dell’operatore

Wind Tre, nella propria memoria difensiva, eccepisce, preliminarmente, l’inammissibilità e/o improcedibilità dell’istanza di definizione limitatamente alla domanda avversaria di rimborso/ristoro per euro 10.000,00 in quanto non demandabili all’Autorità adita per espressa previsione normativa (cfr. art. 20, comma 4 regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, Delibera 203/18/CONS). Rammenta poi che l’Autorità, in caso di eventuale fondatezza della domanda, deve limitare l’eventuale pronuncia di condanna ai casi di “rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”, segnalando che, peraltro, la procedura cui è stato fatto ricorso è assolutamente gratuita. Il gestore eccepisce, di seguito e in rito la genericità e indeterminazione delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati. Nel merito l’operatore rappresenta che l’utenza prepagata + 3933xxxx, essendo stata attivata il 03/09/2007 aveva una validità di 5 mesi dal giorno dell’attivazione o dall’ultimo evento di traffico a pagamento (oltre ad un ulteriore mese durante il quale la SIM potrà essere

abilitata alla ricezione di servizi gratuiti); trascorso tale periodo senza che venisse effettuato alcun evento di traffico a pagamento, l'utenza sarebbe stata automaticamente disattivata. Orbene, nel caso di specie, da opportune verifiche in merito, è emerso che la numerazione oggetto di contestazione è stata attivata ben 4 volte e riattivata 3 volte in seguito sempre alla disattivazione intervenuta per scadenza prepagata. Infatti, risulta attivata il 23.07.2007 e disattivata il 25.10.2007 per port out, attivata il 03.09.2007 e disattivata il 06.05.2010 per scadenza prepagata, attivata il 21.02.2011 e disattivata il 05.07.2014 per scadenza prepagata e attivata il 22.12.2014 e disattivata il 19.01.2017 per scadenza prepagata. Rappresenta, ad ogni buon conto, che l'ultima ricarica a pagamento, sulla linea risale al 18.04.2015. Detta disattivazione, contrariamente a quanto argomentato ex adverso, sarebbe stata correttamente effettuata, pertanto non si comprenderebbero le doglianze dell'odierno istante il quale ove avesse avuto interesse a mantenere la SIM attiva avrebbe certamente potuto evitare che la medesima venisse disattivata a causa del mancato utilizzo, effettuando un evento di traffico a pagamento e/o una ricarica a pagamento. Rappresenta che il sig. BXXX inviava al Gestore diversi fax con la richiesta di riassegnazione del numero 3335xxx e tutti i reclami, regolarmente riscontrati, venivano chiusi con invio di un SMS all'istante nel quale si comunicava l'impossibilità di recupero del numero, poiché lo stesso era tornato al Gestore Donor. Per completezza di informazione comunica che in data 29/08/2018 l'istante presentava richiesta di provvedimento d'urgenza GU5 per la riattivazione della linea 3335xxxx, il quale veniva rigettato il 13/09/2018. L'operatore rassegnava le seguenti conclusioni: in rito dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni di cui in premessa; nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi

evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Quanto al merito. La numerazione per il servizio di telefonia mobile è una risorsa ‘finita’ che impone, come previsto dalla normativa, che in mancanza di utilizzo la stessa sia resa di nuovo disponibile per l’utilizzazione da parte di altri utenti/gestori. La protratta inattività, superiore a 24 mesi ne impone la disattivazione in danno dell’utente che non ne ha fatto uso nel superiore interesse degli altri potenziali utenti e dei gestori, nel caso di specie del Donor, attesa, si ribadisce, la connaturata finitezza della risorsa costituita dalla numerazione. Ne deriva che l’operatore, in presenza di una prolungata inattività, come rilevata nella fattispecie, di fatto superiore a un biennio, legittimamente ha proceduto alla disattivazione della numerazione. Non assume rilievo, difatti, il richiamo all’articolo 8, comma 9, dell’Allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR secondo cui “i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi”. Nel caso di specie, poi, non può non tenersi conto dell’insussistenza di un concreto interesse all’utilizzo della numerazione oggetto del contenzioso. Tale circostanza è facilmente ravvisabile nel comportamento dell’istante che non ha utilizzato il servizio telefonico in modo continuativo (come confermato dall’assenza di ricariche per oltre due anni) e che non ha assunto un comportamento proattivo se non con la richiesta di emissione di provvedimento di urgenza del 13.9.2018 mentre l’ultima ricarica risale ad aprile 2015! Senza che, nel frattempo, siano stati inoltrati reclami o richieste di riattivazione al gestore. Occorre ricordare il principio ormai consolidato nelle decisioni di questa Autorità secondo cui gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi e disagi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte, contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi posti in essere dagli operatori. Nel caso di specie, l’istante si è limitato semplicemente a contestare, a distanza di tre anni dall’ultima ricarica, la perdita della numerazione, posta in essere legittimamente da WIND Tre, che egli avrebbe potuto evitare adottando l’ordinaria diligenza.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta la domanda proposta da BXXX R. nei confronti di Wind Tre. Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to