

DELIBERA N. 17/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / COOP XXX

(GU14/652737/2023)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/04/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 27/12/2023 acquisita con protocollo n. 0XXXX del 27/12/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 13/12/2023, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 27/12/2023 nei confronti di Coop XXX, dichiarando quanto segue.

In Asia da diversi mesi (rientro in Italia a maggio 2024) il telefono è quasi sempre spento e viene utilizzato solo per i codici di conferma per la banca e altre applicazioni che richiedono conferma di identità.

Il 23/10/2023 in Kota Kinabalu, MALESIA, il telefono non agganciava il roaming.

L'istante apprendeva quindi da CoopVoce - in WhatsApp - che la SIM era stata disattivata (irrecuperabile) per mancanza di ricarica entro i 24 mesi e che era stato inviato un SMS di avviso disattivazione, non visto.

Contattato il servizio clienti CoopVoce, al banco in Italia e tramite email, riceveva risposte stereotipate, senza soluzioni.

Dopo aver inviato una mail ad Agcom, apprendeva che il numero rimane in latenza per 3 mesi dopo la disattivazione prima di essere riutilizzato per altri utenti e poteva usare la piattaforma Conciliaweb per cercare di risolvere il problema.

“Ho usato l'email con cui sono registrato sulla App CoopVoce (si vede ancora il mio numero) ma ho dovuto inviare C.F. e documento di identità per sapere che: -la disattivazione è avvenuta il 13/10 -lo SMS di avviso è stato inviato il 13/09 ma è tornato al mittente dopo 48 ore perché il telefono era spento -il mio credito residuo è di 2.69€. NON POSSO avere il tabulato del traffico in entrata al mio numero, solo quello in uscita compilando un altro modulo. Dal 23/10 CoopVoce non mi indica soluzioni al mio problema”.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) “Riattivazione servizio senza modifiche contrattuali”;
- b) “Titolarità del mio numero telefonico”;
- c) “Cambio della procedura di disattivazione del numero, che per l'utente è devastante nell'era della comunicazione digitale”.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.500.

Segnala i seguenti disservizi:

1. XXXXXXXXXX Perdita titolarità della numerazione (data inizio utilizzo numerazione: 15/11/2012, data perdita numerazione: 13/10/2023);
2. XXXXXXXXXX Cessazione amministrativa dell'utenza (data cessazione: 13/10/2023).

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 09/02/2024, l'operatore contesta le pretese dell'istante.

A tal proposito richiama 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”.

Rileva altresì il costante e pacifico orientamento dei Corecom nel ritenere “rapporto commerciale”, ai fini di cui sopra, l'effettuazione di una ricarica di traffico prepagato e la

mancata effettuazione di una ricarica sulla numerazione de quo nei 25 mesi successivi al 13 settembre 2021, data dalla quale è nuovamente decorso il biennio di validità della sim medesima, che pertanto 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. B), 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.

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”.

Pertanto, la disattivazione della linea è avvenuta, nel rispetto delle Condizioni sopra menzionate, il 13 ottobre 2023, previo avviso trasmesso nei termini previsti dal citato art. 8, comma 9, del Piano di numerazione nazionale – avviso non recepito dall’istante, presumibilmente perché il terminale non era raggiungibile, come dallo stesso ammesso a causa della permanenza all’estero – in cui si invitava l’istante ad effettuare la ricarica, per evitare di incorrere nella scadenza della sim.

Ritiene correttamente adempiuto l’obbligo di informare l’utente circa la prossima cessazione del numero con il dovuto preavviso, per cui non può ritenersi responsabile della perdita della numerazione in questione.

Ne ribadisce l’impossibilità di ripristino, 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.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre rilevare l’inammissibilità delle richieste di cui ai punti a) e c), in quanto connesse ad obblighi di fare estranei, come tali, alla cognizione del Corecom.

Difatti, ai sensi dell’art. 20, comma 4, dell’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, l’oggetto del procedimento di definizione è limitato agli eventuali rimborsi e indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Tanto premesso, alla luce dell’istruttoria svolta, la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione di cui al punto b) non può trovare accoglimento in quanto l’istante, che pur lamenta la perdita del numero, non ha prodotto alcuna evidenza utile ad attestare “in maniera assoluta l’effettivo possesso dell’utenza telefonica dalla data che si intende far valere” (Corecom Abruzzo, delibera 32/2022).

Non può infatti ritenersi sufficiente la mera indicazione, a formulario, del 15/11/2012 come “data inizio utilizzo numerazione” poiché non consente un’adeguata e certa valutazione del periodo eventualmente indennizzabile (l’istante avrebbe potuto utilmente produrre copia dei pagamenti effettuati, contratto/elenchi telefonici et similia).

Inconferente risulta la nota a fascicolo in cui l’istante riporta genericamente di aver rilevato il numero alla morte del padre.

Non avendo dunque l’istante fornito prova della titolarità dell’utenza per tutti gli anni indicati nell’istanza, l’indennizzo di cui all’art. 10 dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS (“Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l’utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell’operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500”) non può essere riconosciuto.

Ne consegue che la richiesta di cui al punto b) non può essere accolta.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

DELIBERA

Rigetta l’istanza di XXX nei confronti di Coop Italia XXX 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.

Bologna, 30/04/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Giancarlo Mazzuca