

DELIBERA N. 22

**XXX / PIANETA FIBRA – SEFLOW SRL
(GU14/645314/2023)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 31-05-2024.

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante *“Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”*;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 17/11/2023 acquisita con protocollo n. 0296411 del 17/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta quanto di seguito: *“Il giorno 11/10/2023 il sottoscritto tramite pec chiede di recedere dal contratto per passaggio ad altro operatore e di usufruire del diritto di recesso entro 14 giorni dal perfezionamento del contratto avvenuta il giorno 28/09/2023 senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni. Il giorno 12/10/2023, tramite pec chiede gentilmente di lasciare attivo il codice di migrazione linea internet e telefono, onde evitare di perdere il numero di telefonico. Il giorno 12/10/2023, però, il sottoscritto riceve risposta da Pianeta Fibra nella quale l’operatore ha comunicato di avere già lavorato la richiesta e cessato le risorse esistenti come da richiesta del giorno 11 ottobre. Il giorno 25/10/2023 viene inviata una mail all’indirizzo amministrazione@pianetafibra.it segnalando l’interruzione della portabilità numero XXX richiesta ad un nuovo operatore invitando e diffidando a volere provvedere nel*

termine di 7 giorni dal ricevimento della stessa a sbloccare la pratica di portabilità verso il nuovo operatore. Lo stesso giorno e con lo stesso oggetto si sollecita l'operatore anche mediante messaggio inviato mediante posta elettronica certificata. Si invia anche fattura relativa al periodo a partire da Settembre 2021 dove si evince il numero telefonico intestato al sottoscritto. Si fa presente che l'operatore Pianeta Fibra - Seflow Srl non è rappresentato nella controversia di conciliazione del giorno 17 Novembre 2023 in quanto risulta assente ingiustificato ”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. Di provvedere all'indennizzo di € 600,00€ a causa della perdita del numero telefonico e disagi dovuti tra le altre cose anche alla irreperibilità lavorativa familiare.

Allega:

- Copia della delibera 8/22/CIR “Pubblicazione delle specifiche tecniche delle procedure di NP pura per numerazioni geografiche di cui alla delibera n. 103/21/CIR”;
- Copia della delibera 103/21/CIR “Integrazioni e modifiche alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR;
- Copia della fattura Vodafone n. AN19921011 del 06/11/2021 (periodo di fatturazione dal 20/08/2021 al 02/11/2021 per l'utenza telefonica XXX piano tariffario Internet unlimited)

Alla richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom in data 21/11/2023 in ordine alla produzione di copia del contratto stipulato con Pianeta Fibra - Seflow Srl e della copia della eventuale fattura emessa dal nuovo gestore dalla quale si evinca la data di attivazione del nuovo contratto per una diversa numerazione, la parte istante ha risposto producendo la seguente documentazione:

- Copia della sintesi contrattuale del servizio di fibra ottica fttb, fttc e fwa dell'operatore convenuto del 07/09/2023;
- Attestazione di pagamento di € 28,47 avvenuto in data 11/10/2023 a favore di Aruba SpA a seguito della richiesta di migrazione/portabilità del numero telefonico XXX;
- Copia della mail di benvenuto nel portale di Pianetafibra del giorno 11/09/2023 trasmesso dall'indirizzo di posta elettronica noreply@pianetafibra.it all'account di posta elettronica dell'istante XXX@gmail.com;
- Copia del modulo di richiesta prestazione Spp (portabilità) sottoscritto dall'istante in data 11/10/2023;
- Copia della risposta di Aruba Spa del 25/10/2023 avente ad oggetto "interruzione portabilità numero Aruba" trasmessa dall'indirizzo di posta elettronica assistenza.clienti@staff.aruba.it all'account di posta elettronica dell'istante XXX@gmail.com in risposta alla segnalazione n. 15077096A;
- Copia della ulteriore risposta di Aruba Spa avente medesimo oggetto trasmessa dall'indirizzo di posta elettronica assistenza.clienti@staff.aruba.it all'account di posta elettronica dell'istante XXX@gmail.com in risposta alla segnalazione n. 15240532.

Il Co.re.com. in data 01/12/2023 ha inserito nel fascicolo documentale copia della richiesta di informazioni inviata via mail all'operatore convenuto nel mese di novembre 2023 al fine di appurare il relativo interesse alla partecipazione al presente procedimento, dal momento che non aveva partecipato al propedeutico tentativo di conciliazione (UG/642074/2023) e che, alla medesima data, non aveva ancora designato la persona delegata alla gestione del GU14/645314/23.

Pianeta Fibra – Seflow Srl, in risposta alla predetta richiesta, con nota inserita nel fascicolo documentale in data 25/01/2024, ha comunicato di aver avuto problemi tecnici di accesso nella piattaforma Conciliaweb ed ha allegato gli screenshots delle

segnalazioni effettuate all'Autorità garante per la risoluzione degli stessi, chiedendo al Corecom la remissione in termini al fine di poter inserire in atti la propria memoria difensiva.

Il Corecom, aderendo a tale richiesta, conformemente a quanto disposto dall'art. 18, comma 2 del Regolamento di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione di cui alla Del. 203/18/CONS e ss.mm.ii., in data 26/01/2024 ha comunicato alle parti la proroga di 15 giorni rispetto al termine fissato inizialmente per la presentazione delle memorie difensive e di 7 giorni per l'inserimento delle repliche e controdeduzioni.

2. La posizione dell'operatore

Entro il termine concesso per il deposito delle memorie difensive, l'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta che l'utente ha comunicato la volontà di recedere dal contratto sottoscritto in data 28/09/2023 per la fornitura dei servizi di fonia e dati mediante e-mail dell'11/10/2023, alla quale, il giorno successivo, Pianeta Fibra srl dichiara di aver risposto comunicando l'avvenuta disattivazione. Sottolinea, inoltre, che non è pervenuta né dal cliente né da altro operatore nessuna richiesta di migrazione della linea internet e della relativa utenza telefonica, oltre la richiesta di disattivazione del servizio fatta dall'interessato. Soltanto in data successiva alle predette comunicazioni, il cliente avrebbe manifestato la volontà di mantenere e/o riattivare la linea internet e la relativa utenza telefonica al fine di poterla migrare ad altro operatore. L'operatore rigetta, pertanto, ogni addebito di responsabilità e le richieste di indennizzo e risarcimento avanzate dall'istante in quanto ritiene che la società si sia comportata in maniera conforme a quanto stabilito dal contratto ed abbia provveduto a cessare l'utenza all'atto della richiesta dell'istante e prima del tardivo ripensamento dello stesso.

Allega:

- Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'istante in data 11/10/2023 dall'indirizzo di posta elettronica certificata XXX@pec.it all'account di posta certificata seflow@pec.it;
- Copia della risposta inviata via pec in data 12/10/2023 dall'operatore dall'indirizzo seflow@pec.it all'indirizzo pec dell'istante;
- Copia della nota trasmessa via pec dall'istante in data 12/10/2023 in risposta alla comunicazione inviata dall'operatore nella stessa data.

3. Le repliche dell'istante

In riscontro alle memorie presentate da Pianeta Fibra – Seflow Srl, l'istante ribadisce di avere chiesto al gestore via pec l'11/10/2023 di recedere dal contratto per passaggio ad altro operatore e di voler usufruire del diritto di recesso entro 14 giorni dal perfezionamento del contratto avvenuta il giorno 28/09/2023, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni. Sottolinea come fosse evidente, pertanto, come la volontà non fosse quella di rinunciare al diritto di portabilità tanto che, a conferma di ciò, il giorno seguente, tramite pec, ha chiesto espressamente di lasciare attivo il codice di migrazione linea internet e telefono, ovvero di evitare di perdere il numero di telefono.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

L'istante lamenta la perdita del numero telefonico XXX ed in ragione di essa chiede il riconoscimento dell'indennizzo di € 600,00 anche a causa dei disagi recati dalla disattivazione dell'utenza telefonica all'esercizio dell'attività lavorativa familiare.

La parte convenuta, sul punto, dichiara che a seguito della comunicazione della volontà di recedere manifestata da parte dell'istante via pec in data 11/10/2023, ha provveduto immediatamente a disattivare i servizi collegati alla utenza telefonica XXX, in conformità a quanto previsto dal contratto in essere tra le parti, aggiungendo di non avere ricevuto nessuna comunicazione della intenzione di migrare la stessa né dall'istante né da altro operatore recipient prima della data del 25/10/2023.

L'istante, al contrario, sostiene di avere espresso chiaramente di voler procedere alla migrazione dell'utenza presso altro operatore contestualmente alla volontà di dismettere il servizio fornito dall'operatore già nella pec del giorno 11/10/2023 e di avere confermato tale volontà il giorno 12/10 in risposta alla comunicazione inoltrata dalla società nella quale veniva comunicata la disattivazione dell'utenza telefonica.

Nella pec inviata in data 11/10/2023, l'istante si esprimeva nel seguente modo: *“Il sottoscritto XXX, cliente yUXdvl, numero XXX, linea associata FTTH802571 chiede di recedere dal contratto per passaggio ad altro operatore e usufruire del diritto di recesso entro 14 giorni dal perfezionamento del contratto avvenuto il giorno 28/09/2023 senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni.”*

Dall'esame della documentazione allegata agli atti del fascicolo documentale della presente istanza, risulta che la parte istante ha depositato la segnalazione inviata al gestore via pec in data 11/10/2023 oltre alla ulteriore comunicazione inviata mediante posta ordinaria in data 25/10/2023 all'operatore convenuto, nelle quali prima comunicava la volontà di passare ad altro operatore e poi denunciava il fatto di non essere riuscito ad effettuare la migrazione/portabilità del numero telefonico a causa dell'avvenuta cessazione della linea telefonica.

La parte convenuta, pur dichiarando di non aver ricevuto richiesta di migrazione da parte dell'istante fino alla ricezione del messaggio di posta elettronica del 25/10/2023, ha inserito in atti copia della pec dell'11/10/2023, copia della pec del 12/10/2023 di comunicazione dell'avvenuta cessazione della linea e copia della risposta dell'istante

del 12/10/2023 nella quale lo stesso chiedeva di lasciare il numero attivo per consentire la possibilità di attivarlo presso altro gestore.

L'istante, peraltro, a ulteriore sostegno della propria tesi, ha inserito in atti anche la copia della delibera 103/21/CIR, recante *“Integrazioni e modifiche alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR”*, nella quale l'Autorità garante in tema di mantenimento del numero telefonico cessato e, nello specifico, nell'art. 4 ha previsto che: *“1. Gli operatori garantiscono che qualora un utente finale risolva un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo al contratto cessato verso un altro fornitore per almeno un mese dalla data della risoluzione, a meno che non rinunci a tale diritto. 2. Ai fini di cui al precedente comma il donating attende almeno 30 giorni prima di restituire al donator le numerazioni dell'utente il cui contratto si è risolto. 3. Affinché l'utente possa trasferire le numerazioni non portate ai sensi del comma 1, il recipient avvia una richiesta di NP pura verso il donator il quale inoltra la richiesta al donating sulla base delle vigenti procedure tecniche di cui alla delibera n. 35/10/CIR. 4. Ai fini di cui al comma 1, gli operatori garantiscono, altresì, la validità del codice di trasferimento del numero già in possesso dell'utente per almeno 30 giorni successivi alla risoluzione del contratto”*.

Dall'esame della documentazione prodotta, invece, si evince che l'operatore convenuto, prendendo in carico unicamente la richiesta di recesso avanzata dall'istante l'11/10/2023, ha provveduto immediatamente a disattivare i servizi collegati alla linea telefonica XXX il giorno 12/10/2023 senza preservare il numero per i successivi 30 giorni, nonostante l'esplicita richiesta manifestata in tal senso dall'istante sia con la prima pec predetta, sia con pec del giorno successivo e, ancora, con mail del 25/10/2023. Invero, il gestore con la comunicazione del 12/10/2023 con cui informava l'utente dell'avvenuta chiusura del servizio, non ha provveduto a comunicare, altresì, il codice di migrazione dell'utenza, né ha mantenuto in vita la numerazione telefonica, impedendo la migrazione dei servizi richiesta dall'istante ad altro operatore.

L'operatore, pertanto, non tenendo conto né delle previsioni del citato art. 4 della Del. 103/21/CIR, né della volontà espressa dall'istante di effettuare il passaggio ad altro

Olo, ha disattivato la linea telefonica ed ha deciso di non effettuare nessuna operazione di recupero della stessa.

Lo stesso si è soffermato a sostenere la legittimità della propria condotta nel disattivare i servizi conformemente a quanto indicato nel contratto, non preoccupandosi neanche di produrre copia dello stesso e non documentando in atti, al di fuori della nota del 12/10/2023, di avere fornito ulteriori risposte alle sollecitazioni dell'istante che chiedeva di produrre il codice di migrazione/portabilità.

Pertanto, risultando in atti palese che l'istante in data 11/10/2023 abbia espressamente manifestato, contestualmente alla volontà di cessazione del rapporto contrattuale in essere con l'operatore convenuto, la volontà di migrare la linea ad altro gestore, chiedendo il giorno successivo il relativo codice di migrazione, rispetto alla cui specifica esigenza, invece, il gestore si è dimostrato inerte, alla luce della regolamentazione dall'Agcom in tema di mantenimento del numero cessato di cui al citato art. 4 della Del. 103/21/CIR, la richiesta di indennizzo per la perdita del numero telefonico risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente ad essa, parte istante la formula nella misura di € 600,00 alla luce del dichiarato relativo possesso dall'anno 2021, reclamato in tali termini in sede di descrizione dei fatti posti alla base della istanza di definizione richiesta.

Sul punto si sottolinea il fatto che, riguardo la perdita della numerazione, l'Agcom è costante nel ritenere che la richiesta di relativo indennizzo vada ancorata ad evidenze formali (copia contratto/fatture/elenchi telefonici) che attestino in maniera assoluta l'effettivo possesso dell'utenza telefonica dalla data che si intende far valere (tra le più recenti, cfr.: Del. n. 17/22/CIR, Del. n. 10/22/CIR, Del. n. 145/22/CONS).

Nel caso di specie, rispetto all'utenza telefonica n. XXX, risulta depositata in atti dall'istante copia della fattura Vodafone n. AN19921011 del 06/11/2021 (relativa al periodo di fatturazione dal 20/08/2021 al 02/11/2021), da cui si desume il possesso della numerazione oggetto di controversia in capo all'istante a partire, appunto, dal 20/08/2021.

Pertanto, considerato che ai sensi dell'art. 10 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii.: *“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”*, parte istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione posseduta dal 20/08/2021, per un importo pari ad € 200,00.

Relativamente alla richiesta di indennizzo formulata per i disagi causati dalla perdita del numero all'attività lavorativa familiare, tale ipotesi non rientra tra le fattispecie indennizzabili a norma del Regolamento indennizzi, per cui non risulta configurabile nel caso di specie il diritto dell'istante a vedersi riconosciuto l'indennizzo.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Pianeta Fibra – Seflow Srl nei termini sopra evidenziati.
2. La società Pianeta Fibra – Seflow Srl è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad **€ 200,00** (duecento/00) ai sensi e per gli effetti dell'art. 10, di cui al Regolamento Indennizzi ex delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la perdita del numero telefonico XXX, per il periodo precisato in premessa.
3. La società Pianeta Fibra – Seflow Srl è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
9. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Co.re.com Abruzzo.

F.to
Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.