



# LA LEGGE PER TUTTI

INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

## Numero di telefono perso: indennizzo fino a mille euro

Autore: Redazione | 07/04/2018

*Cambio operatore telefonico o guasto di linea: indennizzo automatico fino a mille euro se si perde il numero. L'indennizzo è quadruplicato se l'utenza è commerciale*

Se cambiare telefono è facile, atteso che basta comprarne uno nuovo; molto più difficile è cambiare **numero di telefono**. C'è chi ha lo stesso numero di telefono da anni, numero con il quale è ormai identificato da tutti in rubrica. Per non parlare poi delle **utenze commerciali** o comunque utilizzate per lo svolgimento della professione: in questi casi, infatti, il numero di telefono è quasi parte dell'identità dell'azienda o del professionista, essendo indispensabile per essere contattati dai clienti.

Proprio per questi motivi, nel caso in cui l'utente **perda la titolarità del numero telefonico** precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un **indennizzo automatico** pari ad **euro 100 euro per ogni anno** di precedente utilizzo, fino ad un massimo di **mille euro**. L'importo dell'indennizzo è quadruplicato se si tratta di utenza commerciale o professionale (utenza di tipo business).

# Numero di telefono perso: indennizzo automatico

Dunque, in caso di **perdita del numero di telefono** sia **fisso** che **mobile**, per causa imputabile all'operatore telefonico, ad esempio per **cambio operatore** o per **guasto sulla linea**, il cliente ha diritto ad un **indennizzo automatico**. L'indennizzo è volto a compensare tutti i presumibili **disagi subiti dall'utente** costretto a **cambiare numero di telefono**; disagi ancor più gravi se si tratta di un'utenza commerciale o comunque utilizzata per lo svolgimento della professione.

Ciò premesso, vediamo cosa c'è da sapere sul **risarcimento automatico per perdita del numero telefonico**; quali sono i presupposti per richiedere l'indennizzo, a quanto ammonta e **come ottenere l'indennizzo per perdita del proprio numero di telefono**.

## Cambio operatore: indennizzo per perdita del numero di telefono

In caso di **migrazione da un operatore telefonico** all'altro, l'utente ha diritto al mantenimento della propria **numerazione** tant'è che, se ciò non viene garantito, scatta automaticamente l'**indennizzo**.

Il regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori **[1]** prevede come misura di calcolo dell'indennizzo per perdita della numerazione, la **quantità di anni di possesso del numero**. In particolare è previsto un indennizzo di 100 euro per ogni anno di utilizzo della numerazione andata perduta per condotta imputabile all'operatore telefonico.

Sempre il suddetto regolamento prevede inoltre che, se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "**affari**" (cioè riferibile ad un esercizio commerciale o professionale), l'indennizzo per perdita della numerazione deve essere corrisposto in misura pari al quadruplo **[2]**.

# Numero di telefono perso: come ottenere l'indennizzo

Al fine di ottenere l'indennizzo, l'utente deve proporre innanzitutto il **tentativo di conciliazione davanti al Corecom** (Comitato Regionale per le Comunicazioni) della propria Regione che abbia firmato la convenzione bilaterale con l'Agcom per l'esercizio delle funzioni delegate. L'utente, in sostanza, dovrà inoltrare una domanda di fissazione di un **incontro conciliativo** (al quale parteciperanno le parti e il conciliatore), specificando le ragioni del contendere.

Il tentativo di conciliazione è **obbligatorio** qualora si intenda procedere con un'azione giudiziaria nei confronti dell'**operatore telefonico**. Difatti, in mancanza del tentativo di conciliazione, l'eventuale **causa** dinanzi al giudice è **improcedibile**. Questo vuol dire che il giudice, alla prima udienza, dovrà estinguere il giudizio o, eventualmente, rinviare la causa ad altra udienza, dando tempo alle parti di completare il meccanismo di conciliazione preventivo.

## Numero di telefono perso: indennizzo e risarcimento

Oltre all'**indennizzo automatico**, l'utente può sempre chiedere e ottenere, in sede di conciliazione dinanzi al Co.re.com o in un'eventuale causa dinanzi al giudice, il **risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti** a causa della **perdita della numerazione**. I danni patrimoniali e non patrimoniali subiti, tuttavia, dovranno essere dimostrati, non potendo essere riconosciuto riconosciuti in via presuntiva ed automatica come avviene per l'indennizzo.

## Indennizzo per perdita del numero di telefono: Co.re.com e Agicom

Di seguito si riportano, a titolo esemplificativo, alcune recenti pronunce **Co.re.com** e **Agcom** in materia di perdita della numerazione.

Secondo il Co.re.com Toscana: «Nella determinazione della misura dell'indennizzo

per perdita definitiva della numerazione per responsabilità dell'operatore, non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono derivare dalla **mancata utilizzazione della numerazione** in uso all'utente, dovendosi impedire che da tale impossibilità possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate. Ciò premesso, qualora tale fattispecie non sia contemplata nella carta dei servizi e/o condizioni generali di contratto dell'operatore, come nel caso di specie, si deve procedere in via equitativa, tenendo conto del **numero di anni di precedente utilizzo** del numero stesso e della sua tipologia (business), determinando così un indennizzo di euro 200,00 annui» **[3]**.

Secondo il Co.re.com Umbria: «La perdita della numerazione, per responsabilità dell'operatore, comporta un **indubbio disagio per l'utente**, che deve essere indennizzato anche se tale evento non è espressamente contemplato nella Carta dei servizi dell'operatore. In via equitativa può essere riconosciuto perciò un indennizzo quantificabile, in ragione della tipologia di utenza (privata) in euro 100,00 annui, da moltiplicarsi per i tre anni in cui l'utente è stato intestatario della numerazione in questione» **[4]**.

Secondo una delibera **Agcom**: «Considerato che la numerazione è andata persa per responsabilità imputabile all'operatore, può altresì trovare accoglimento la relativa richiesta di indennizzo. L'operatore, peraltro, non ha dimostrato di essersi adoperato al fine di assicurare la riassegnazione dell'utenza all'istante, tanto meno ha dichiarato di essere nelle condizioni tecniche di farlo. Di contro, l'utente ha documentato, in atti, di essere titolare della numerazione in epigrafe da almeno undici anni, pertanto può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione di un **indennizzo** ai sensi dell'articolo 9, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, computato nella **misura massima di euro 4.000,00**» **[5]**.

## Note

**[1]** Art. 9 allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS. **[2]** Art. 12 allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS. **[3]** Corecom Toscana Delibera n. 8/12.

**[4]** Corecom Umbria Delibera n. 15/11. **[5]** Agcom n. 76/15/CIR.