

DELIBERA N. 138/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/624368/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 luglio 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 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 01/08/2023 acquisita con protocollo n. 0206206 del 01/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare del contratto privato avente ad oggetto l'utenza mobile n. 328224xxxx con l'operatore ILIAD ITALIA S.P.A. (di seguito Iliad) lamenta la disattivazione non richiesta dell'utenza *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel 2018 sottoscriveva un contratto con l'operatore per l'attivazione dell'utenza mobile n. 328224xxxx;
- il 22 maggio 2023, non riuscendo a ricaricare la SIM né ad effettuare l'accesso nell'area personale, contattava l'operatore ed apprendeva che, in base alle risultanze del terminale, era stata effettuata una richiesta di recesso;
- pertanto, nella medesima data, inviava pec di reclamo, nel quale sosteneva di non aver intenzionalmente presentato richiesta di recesso, ma che “*desideravo semplicemente sospendere l'addebito mensile della ricarica*”;
- non ricevendo alcun riscontro dal gestore, il 21 giugno 2023 reiterava il reclamo, sempre tramite pec.

In data 20 luglio 2023 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore Iliad tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante quantificando la sua richiesta in euro 500,00, ha chiesto:

- i) *“che mi sia riattivato il numero 328224xxxx sulla SIM che ho custodito tuttora”;*
- ii) *“indennizzo per euro 500,00”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Iliad, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 27 ottobre 2023 memoria difensiva con documentazione allegata, specificando quanto segue:

- il 12 giugno 2022 riceveva dall'utente richiesta di recesso per l'utenza mobile n. 328224xxxx, avanzata tramite l'Area Personale;
- cessava l'utenza *de qua* in data 12 luglio 2022.

L'operatore ha poi precisato che *“a fronte della comunicazione del 22.05.2023, l'istante è stato immediatamente contattato dal Servizio Clienti della società e informato dell'avvenuta cessazione dell'utenza per esercizio del diritto di recesso. Ciò posto, si evidenzia ulteriormente che, in ogni caso, non sussisteva in capo alla società alcun obbligo di riscontro, atteso che il contratto con l'utente risultava già sciolto”.*

Quindi, Iliad ha concluso deducendo che *“che alcuna responsabilità è imputabile alla società, la quale ha agito nel pieno rispetto delle condizioni negoziali. Conseguentemente, alcun indennizzo potrà essere liquidato a favore dell'istante; né è possibile riattivare l'utenza atteso che la stessa risulta cessata da oltre 6 mesi”* ed ha chiesto il rigetto delle domande attoree perché infondate.

3. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, con allegata documentazione, nella quale, dopo aver brevemente ricostruito i fatti oggetto della presente controversia, ha precisato ed evidenziato quanto segue:

- le richieste di riattivazione della linea e di indennizzo per euro 500,00 sono da considerarsi come alternative e non come cumulative;
- componendo il 456 seguito dal numero dell'utenza *de qua*, la stessa risultava ancora *“assegnata all'operatore Iliad”*;
- insisteva, in via principale, per la riattivazione della linea in quanto *“disattivata per errore; non c'è nessun divieto che ne impedisca la riattivazione; il cliente è pronto ad accollarsi il costo di riattivazione (sperando che si tratti di somma ragionevole); il numero è tuttora assegnato all'operatore Iliad, pronto per la riattivazione”*;

L'istante ha concluso riportandosi alle richieste avanzate nel formulario.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In primis, si rileva che:

- quanto prodotto dall'istante in data 11 luglio 2024 risulta inammissibile, in quanto scaduti i termini per la presentazione delle memorie e delle controrepliche fissati dal Regolamento;
- quanto alla richiesta *sub ii*), volta ad ottenere un “*indennizzo per euro 500,00*”, a prescindere dalla sua formulazione generica, in un’ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall’istante nell’istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, quanto all’avvenuta cessazione dell’utenza *de qua*, dagli atti istruttori risulta che l’operatore ha ricevuto, tramite procedura digitale azionabile all’interno del proprio sito, la richiesta di cessazione dell’utenza n. 328224xxxx. A fronte di detta richiesta, Iliad ha cessato l’utenza in data 12 luglio 2022, entro i termini previsti dalla normativa di settore.

Quindi, alcuna censura può essere mossa all’operatore, il quale ha dato seguito a quanto rappresentato dall’istante che, tramite accesso con credenziali personali, ha chiesto la cessazione dell’utenza.

Alcun indennizzo è dovuto, in quanto ai sensi dell’art. 14, comma 4, del vigente regolamento sugli indennizzi “*sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*”.

Nel caso specifico, infatti, agli atti risulta depositato il reclamo datato 22 maggio 2023, reiterato in data 21 giugno 2023; dette comunicazioni, peraltro, sono prive di prova di invio e ricezione e, pertanto, non possono essere valutate al fine di un eventuale indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Quanto, poi alla richiesta dell’istante *sub i*), volta ad ottenere la “*riattivazione del numero 328224xxxx sulla SIM che ho custodito tuttora*”, posto che l’utente ha effettuato un recesso contrattuale, si osserva che l’attivazione di un nuovo contratto non può formare oggetto della presente pronuncia, in quanto attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana rigetta l'istanza presentata dall'utente XXX nei confronti della società ILIAD ITALIA S.P.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 31 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)