



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 501/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CI. DES / CLOUD ITALIA TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1732/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

VISTA l’istanza della società Ci. Des del 16 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica fissa *business* n. 0815125xxx, ha contestato la fatturazione emessa dalla società Cloud Italia S.p.A., a seguito della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

migrazione dei servizi verso Telecom Italia S.p.A.. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, titolare del contratto "Open Service Concerto/Impresa", all'inizio del 2014, decideva di migrare le proprie utenze telefoniche verso Telecom Italia S.p.A., la prima fattura emessa dal nuovo gestore è relativa al periodo febbraio – marzo 2014;

b. ciò nonostante, la società CloudItalia Telecomunicazioni S.p.A. continuava ad emettere fatture relative al periodo aprile – giugno 2014, a fronte di un servizio inesistente, nonostante le numerose telefonate al servizio clienti volte ad evidenziare il passaggio al nuovo gestore;

c. l'istante, a partire dal mese di luglio 2014, ha inviato alla società CloudItalia tramite posta certificata diversi reclami volti a segnalare l'avvenuta migrazione e l'illegittimità della fatturazione, ma non ha ricevuto alcun riscontro;

d. solo in data 31 ottobre 2014, la società CloudItalia ha recepito il recesso dal contratto ed ha addebitato alla società istante il pagamento di sei fatture (da aprile 2014 a settembre 2014) nonché la penale per il recesso pari ad euro 150,00;

e. infine, l'istante ha subito numerosi disservizi fin dal 2009: in data 15 giugno 2009, in data 17 settembre 2011 risolto in data 22 settembre 2011, in data 3 gennaio 2012, ed in data 5 luglio 2013, ed ha contestato anche l'errato inserimento negli elenchi telefonici per il periodo 2009/2013.

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

- i. lo storno di tutte le fatture e della penale emesse dalla società CloudItalia S.p.A.;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il disagio patito in virtù della pratica aggressiva e scorretta;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio per la discontinua erogazione del servizio dal 15 al 22 giugno 2009 – l'interruzione del servizio dal 17 al 22 settembre 2011, la discontinua erogazione del servizio del 3 gennaio 2012 e l'interruzione del servizio del 5-6 luglio 2013;
- iv. la liquidazione dell'Indennizzo per errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici dal 2009 al 2013;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- vi. il rimborso delle spese legali sostenute.

2. La posizione dell'operatore

La società Cloud Italia, non ha presentato alcuna memoria, ma nel corso della discussione si è dichiarata disponibile a riconoscere uno storno pari ad euro 500,00 dall'attuale insoluto, a fronte dell'impegno dell'istante di corrispondere la minor somma pari ad euro 255,00. Con riferimento alla richiesta di liquidazione di indennizzi sia per il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

malfunzionamento del servizio che per il mancato inserimento negli elenchi telefonici dal 2009 al 2013, Cloud Italia ha dichiarato di non aver mai ricevuto alcun reclamo.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, va evidenziato che la società Cloud Italia ha continuato ad emettere le fatture relative al canone "Concerto Impresa 3 linee" senza però allegare il dettaglio del traffico voce e dati effettuato dall'istante, senza, quindi, poter provare che l'istante continuasse ad usufruire dei servizi e che quindi i relativi costi debbano essere sostenuti dall'istante. L'istante ha sottoscritto un nuovo contratto con la società Telecom Italia S.p.A. mediante il quale ha migrato le tre numerazioni telefoniche, ritenendo, in tal modo, di aver cessato il rapporto contrattuale con il precedente gestore, che, invece, ha continuato a fatturare i servizi non più utilizzati dall'istante fino al mese di ottobre 2014, nonostante i continui reclami inviati dall'istante sia tramite fax che posta certificata.

In considerazione di quanto descritto, si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto i), pertanto l'operatore dovrà procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute, in quanto avrebbe dovuto fornire la prova che, a seguito della migrazione, le utenze telefoniche aggiuntive fossero ancora attive e concretamente utilizzate dall'istante, fornendo i tabulati di dettaglio del traffico; in mancanza di tale prova, ne consegue che non possono essere addebitati i relativi canoni.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii), la stessa deve essere accolta con riferimento all'interruzione del servizio dal 17 al 22 settembre 2011, in quanto, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore ed in presenza del reclamo depositato dall'istante, deve essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 della delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro pari ad euro 5,00 *pro die* per il numero di 5 giorni. Il predetto parametro deve essere raddoppiato ai sensi dell'articolo 12, comma 2 della citata delibera, trattandosi di un'utenza *business*. Con riferimento agli altri periodi di disservizio lamentati dall'istante, la richiesta di liquidazione di indennizzo non può essere accolta in quanto per i disservizi del 3 gennaio 2012 e del 5-6 luglio 2013, si tratta di disservizi risolti entro le 72 ore come previsto dalla Carta Servizi mentre per il disservizio occorso dal 15 al 22 giugno 2009, non vi è prova dell'avvenuto invio del reclamo all'operatore.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv), la stessa non può essere accolta, in quanto dalla documentazione depositata non vi è alcun reclamo volto a segnalare l'errore nell'indicazione dell'utenza telefonica. Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v), la stessa deve essere accolta in quanto i numerosi reclami inviati dall'istante, a partire dal 1 luglio 2014, per segnalare l'indebita fatturazione risultano privi di riscontro da parte dell'operatore. Tanto premesso, ne consegue che l'istante avrà diritto all'indennizzo di cui all'articolo 11 della delibera n.73/11/CONS secondo il parametro massimo pari ad euro 300,00, in quanto, ai sensi del comma 2 del medesimo articolo, l'indennizzo deve essere corrisposto in misura unitaria, trattandosi di reclami riconducibili al medesimo disservizio.

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di spese di procedura, avendo l'istante fatto ricorso all'assistenza di un legale.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Ci.Des nei confronti della società Cloud Italia Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Cloud Italia Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario, oltre alla somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce di un'utenza *business*;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società Cloud Italia Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

4. La società Cloud Italia Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Roma, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi