

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 96 del 16 novembre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia G. P. C. / ILIAD ITALIA S.P.A. (GU14/407119/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto inoltre della presenza del dott. Giorgio Marsiglio, funzionario dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, in sostituzione – ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato - del Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona, assente per impedimento;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente illustra l'argomento iscritto all'ordine del giorno, ai sensi dell'art. 6, comma 2, del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/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*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di G. P. C. del 20/03/2021 acquisita con protocollo n. 0138578 del 20/03/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue: “Per un'URGENTE pratica notarile all'estero, non potendomi recare per ovvi motivi legati alla pandemia COVID-19, tra i documenti che il notaio mi richiede c'è anche una fattura o una ricevuta per il pagamento dell'utenza telefonica che sarà usata durante l'appuntamento/riunione a distanza. 13.12.20 - dopo aver inutilmente cercato una ricevuta nell'area personale del sito Iliad (<https://www.iliad.it/account/>), contatto al 177 il Servizio Clienti, e mi viene spiegato che essendo una carta ricaricabile, non un contratto, non posso avere altro che un'attestazione d'attribuzione di numero telefonico: Tale documento è da richiedere via fax allo 0230377960, e mi viene anche consigliata una serie di app per smartphone per inviare il fax. Compro una di queste app, e invio il primo fax, che prima risulta inviato e dopo un pò fallito, un secondo, fallito nuovamente, ecc. (alla fine arriveremo a più di 29 tentativi in 5 giorni. 15.12.2020 - dopo aver riprovato più volte, e non avendo assolutamente nessun successo (alcuni tentativi sono stati fatti anche da una linea fissa: per una questione di programmazione della macchina purtroppo non ho le ricevute d'invio), richiamo il 177 e mi viene detto di riprovare un pò più tardi. Riprovo ulteriormente più tardi, non funziona e quindi chiamo ulteriormente il 177 per sapere se non esiste proprio nessun'altra maniera di entrare in contatto con la società -della quale il fondatore ha anche creato una (se non LA) scuola di codaggio informatico in Francia (Ecole 42) per non parlare di Free.fr ecc ecc.- che non sia fax o segnali di fumo. Dopo aver ricevuto un'inutile mail, forse per incomprensione dell'operatore, che mi cambia il password della mia area personale, mi viene finalmente dato un indirizzo PEC - iliaditaliaspa@legalmail.it - che mi si dice potrò contattare anche da un indirizzo professionale (non ho una mia pec, ma ho accesso a quella della società che amministro): invio immediatamente la PEC che viene regolarmente ricevuta da Iliad come da documento di avvenuta consegna. 18.12.2020 - non avendo ricevuto nessun tipo di risposta ed essendo ormai nell'obbligazione d'inviare più che rapidamente il documento a notaio, richiamo il 177, e dopo insistenza riesco avere un altro indirizzo mail (privacy@iliad.it) al quale provare inviare la mia richiesta. Lo faccio immediatamente, ma l'indirizzo risulta sconosciuto o non può ricevere mail. Chiamo nuovamente, e l'operatore, sottolineo gentilissimo e disponibile come tutti i suoi precedenti colleghi, apre un ticket di reclamo che poi saprò aver numero M111316. Attendo, e alle 15,32 ricevo un mail che m'informa che la mia richiesta non può essere accolta in quanto risulta non gestibile per documentazione incompleta/illeggibile. Non avendo io inviata alcuna documentazione con il succitato reclamo visto che questo era stato aperto dall'operatore del servizio clienti e non da me, chiamo nuovamente il 177, dove mi spiegano che effettivamente al reclamo sarebbe stata da allegare la mia carta d'identità (ma come facevo ad allegarla visto che non mi è stata chiesta e che il reclamo numero M111316 non l'ho redatto io ma loro operatore?). Informato di ciò, chiedo come fare per far pervenire immediatamente la mia carta d'identità, e mi si risponde "per fax allo 0230377960"... E si ricomincia. Più che evidente è una volontà da parte di Iliad di rendere impossibile ogni comunicazione da parte del Cliente alla Società visto che anche il problema di non ricezione del fax fosse da parte mia, la PEC è stata invece chiaramente ricevuta e malgrado ciò non ho avuto alcun riscontro. Mi è negata la possibilità di avere una semplice ricevuta dei miei pagamenti, e non mi pare la cosa sia neppure legale. La mia pratica notarile è stata bloccata, la transizione oggetto della stessa in fumo. La proposta di conciliazione fatta in prima istanza dalla società Iliad (25€), è semplicemente inaccettabile e quindi rifiutata. Con memoria di replica depositata in data 11.05.2021, l'utente precisa quanto segue: Relativamente al fatto che la richiesta di un giustificativo di pagamento che unisca il mio nome al mio numero di telefono sia una “allegazione” relativa a “un ipotetico atto notarile”, vogliono qui trovare in allegato copia del mail della Collaboratrice de LEXFAIR NOTAIRES , 4 rue Velasquez, 75008 Paris (France), Sig.ra Ana Collantes datato 11.12.2020 indirizzato a mia moglie Agathe Boisseau nel quale si specifica necessita per una procura autentica a distanza (procuration authentique à distance) per il mercoledì successivo (quindi 16.12.2020) una serie di dati/documenti tra i quali una copia digitalizzata della fattura del cellulare (une copie numérisée de la facture de son téléphone portable): i passaggi sono segnalati in rosso (All H Mail Notaio 11.12.2020) Allego anche copia del mail inviato da mia moglie al Notaio in data 18.12.2020 (dove tra i destinatari appare anche il mio indirizzo di posta elettronica si avessero dubbi), mail nel quale viene spiegata l'impossibilità di procurare una copia digitalizzata della fattura del cellulare (les problématiques d'accès aux factures de la ligne de téléphone italienne de mon époux) e come mia moglie sia stata obbligata a cedere una sua linea telefonica a mio favore per cercare di risolvere la situazione, e ciò già in ritardo sulla tabella di marcia (l'appuntamento per la procura a distanza era per il 16.12.2020, vedi sopra). I passaggi sono segnalati in

rosso. Relativamente al fatto che “Iliad si sia comportata secondo diligenza e buona fede”, si osserva che : - il certificato caricato su questo portale in data 28.12.2020 è solo in seguito all'apertura da parte mia della procedura in data 21.12.2020. - per quanto riguarda il rigetto della richiesta del 18.12.2020 “per la mancanza del documento d'identità richiesto”, copio/incollo qui quanto già scritto in apertura di pratica: “18.12.2020 - non avendo ricevuto nessun tipo di risposta ed essendo ormai nell'obbligazione d'inviare più che rapidamente il documento a GP C., Dorsoduro 1170/A, 30123 Venezia - +39349786XXXX -XXX@gmail.com notaio, richiamo il 177 (All A), e dopo insistenza riesco avere un altro indirizzo mail (privacy@iliad.it) al quale provare inviare la mia richiesta. Lo faccio immediatamente, ma l'indirizzo risulta sconosciuto o non può ricevere mail. Chiamo nuovamente e l'operatore, sottolineo gentilissimo e disponibile come tutti i suoi precedenti colleghi, apre un ticket di reclamo che poi saprò aver numero M111316. Attendo, e alle 15,32 ricevo una mail che m'informa che la mia richiesta non può essere accolta in quanto risulta non gestibile per documentazione incompleta/illeggibile. Non avendo io inviata alcuna documentazione con il succitato reclamo visto che questo era stato aperto dall'operatore del servizio clienti e non da me, chiamo nuovamente il 177, dove mi spiegano che effettivamente al reclamo sarebbe stata da allegare la mia carta d'identità (ma come facevo ad allegarla visto che non mi è stata chiesta e che il reclamo numero M111316 non l'ho redatto io ma loro operatore?). Informato di ciò , chiedo come fare per far pervenire immediatamente la mia carta d'identità , e mi si risponde “per fax allo 0230377960”... E si ricomincia.” - Senza dubitare della buona fede dell'operatore, sempre in data 18.12.2020 ci è anche stato fornito (visto che ogni invio di fax è fallito) un l'indirizzo mail privacy@iliad.it risultato poi semplicemente inesistente. Si contesta quindi perché falso che Iliad Italia “ha assistito l'utente nel corso delle segnalazioni telefoniche, che per definizione sono riscontrate non appena l'operatore del call center risponde alla telefonata, e ha invitato l'utente ad accompagnare la richiesta scritta con il documento di identità” (punto 3 pag 4 della memoria Iliad oggetto di questa nostra). Infatti tale documento d'identità non è mai stato richiesto o indicato come necessario dall'operatore o chicchessia se non con il mail di rigetto del ricorso M111316 del 18.12.2020, ricorso preparato ed inoltrato direttamente dall'operatore Iliad e non dall'utente visto che ogni tipo di comunicazione scritta (fax, mail, PEC) non è possibile o non riceve risposta. D'altro canto il documento d'identità era già in possesso della controparte perché fornito in fase di inizio rapporto e associato al mio numero di utenza telefonica e al mio indirizzo mail, Si osserva altresì che il certificato caricato su questo portale in data 28.12.2020 lo è stato senza che l'utente abbia dovuto fornire l'indispensabile documento. Si contesta perché falso il fatto che “l'utente non ha mai rappresentato entro quando fosse necessario reperire la certificazione in questione”: al contrario questa richiesta di URGENZA è stata più volte verbalizzata durante i vari scambi al 177, e anche scritta (regolarmente ricevuta da Iliad Italia spa, All F inviato a un indirizzo fornito da Iliad ma inesistente, e All B fax). Si contesta perché falso che Iliad “si è comportata in diligenza e buona fede sia in occasione dello svolgimento dei fatti di causa “: infatti la nostra pec del 15.12.2020 regolarmente ricevuta da Iliad e portante in oggetto “richiesta urgente d'ATTESTAZIONE comprovante l'ATTRIBUZIONE DI NUMERO TELEFONICO Utente ILIAD 70575350 numero ILIAD 349786XXXX” è a questo giorno ancora in attesa di risposta.

L'utente chiede:

- i. L'importo di € 400,00= per il tempo di lavoro speso;
- ii. L'importo di € 5.000,00= per la transazione andata in fumo.

2. La posizione dell'operatore

Con l'odierna istanza l'utente imputa a Iliad di non aver fornito – sebbene richiesta - una fattura o ricevuta di pagamento dell'utenza telefonica intestata al sig. C. e che gli sarebbe servita per una “pratica notarile estera” da svolgere tramite call su quel numero. Conseguentemente, l'istante chiede la corresponsione di € 5.000,00. Di tale ingente somma, l'utente specifica il titolo di solo € 400,00 richiesti “per il tempo speso”. L'istanza avversa è inammissibile sotto vari profili. Anzitutto, in quanto l'utente formula, di fatto, una richiesta di risarcimento del danno – peraltro allo stato del tutto indimostrato - che, come è noto, non può essere trattata in questa sede essendo di competenza esclusiva dell'AGO. Il fatto che si tratti di una domanda di risarcimento lo si deduce dal tenore dell'istanza, tutto incentrato su un ipotetico atto notarile che non si è potuto concludere: si tratta di allegazioni che oltre ad essere completamente sformite della benché minima prova sono completamente irrilevanti in questa sede. Ma vi è di più. Difatti, non solo la domanda non rientra tra quelle su cui l'Autorità si può pronunciare, ma addirittura il tipo di doglianza formulata non può essere trattata in questa sede. Del resto, a ben vedere, l'utente lamenta un diniego di accesso agli atti (che, peraltro, non c'è stato) che come è noto non può essere certamente trattato dinanzi all'AGCOM o ai Corecom da essa delegati. Che la materia esuli dalle competenze dell'Autorità è

confermato dal fatto che il Regolamento indennizzi non contempla alcuna fattispecie applicabile al caso di specie: basta scorrere gli articoli per rendersi conto che nessuno disciplina l'ipotesi in cui l'operatore non fornisca una ricevuta di pagamento. Inoltre, proprio il fatto che l'utente non faccia riferimento al Regolamento e proponga un'azione di risarcimento del danno rafforza la conclusione che ci troviamo in un campo su cui l'Autorità adita non può pronunciarsi. In ogni caso, la pretesa oltre ad essere inammissibile, non ricompresa in alcuna fattispecie del deputato regolamento, ed arbitrariamente quantificata, è anche infondata. Difatti, è provato che Iliad si è comportata secondo diligenza e buona fede sia in occasione dello svolgimento dei fatti di causa che in sede di conciliazione. In particolare, risulta che Iliad in data 28.12.2020 ha caricato sul portale Conciliaweb il certificato di intestazione SIM, l'unico documento che è possibile fornire in caso di utenza ricaricabile e non abbonamento; ha rigettato la richiesta dell'utente del 18.12.2020 per la mancanza del documento di identità richiesto, così come documentato da controparte ha assistito l'utente nel corso delle segnalazioni telefoniche, che per definizione sono riscontrate non appena l'operatore del call center risponde alla telefonata, e ha invitato l'utente ad accompagnare la richiesta scritta con il documento di identità. In sede conciliativa, a mero titolo di composizione bonaria, ha offerto il rimborso di quattro mensilità che veniva rifiutato. Conclusivamente, la pretese avverse sono inammissibili/infondate e andranno rigettate.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Si evidenzia, infatti, che sia la richiesta di cui al punto sub i) "€ 400,00= per il tempo di lavoro speso" e sia la richiesta di cui al punto sub ii) "€ 5.000,00= per la transazione andata in fumo", integrino entrambe, senza tema di smentita, gli estremi di inequivocabili richieste di risarcimento del danno che non possono essere accolte in quanto, da un lato, il Corecom non ha il potere di accertare la sussistenza di un danno nonchè la conseguente quantificazione dello stesso e, dall'altro, perchè l'oggetto della pronuncia in sede di definizione riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

Resta comunque salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per richieste aventi ad oggetto il risarcimento del danno.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

- 1.** Rigetta l'istanza di C. G. proposta nei confronti della società ILIAD s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
- 2.** 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.
- 3.** 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.

Il Funzionario

Dott. Giorgio Marsiglio

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco