

DELIBERA N. 156/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Iliad Italia XXX

(GU14/336242/2020)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 dicembre 2023;

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. 358/22/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 07/10/2020 acquisita con protocollo n. 0411354 del 07/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile privata n. 328 833xxxx, con l'operatore Iliad Italia XXX (di seguito per brevità Iliad) lamenta la mancata risposta al reclamo in merito ad una richiesta di portabilità del numero mai richiesta.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *“In data 27.01.2020 il (...) inviava reclamo al gestore chiedendo informazioni relative ad una richiesta di portabilità della sua numerazione che risultava inserita all'interno della sua area personale nonostante il (...) non avesse mai fatto alcuna richiesta in tal senso. Detto reclamo non veniva riscontrato dal gestore”.*
- *“Non soltanto nessuna informazione veniva fornita neanche in sede di conciliazione, ma il gestore non avanzava neanche alcuna proposta per porre fine alla controversia”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, quantificando “i rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.00”:

- i) *“€ 300 per mancata risposta al reclamo”.*

In data 6 ottobre 2020 la parte 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.

2. La posizione dell'operatore.

Nell'ambito del contraddittorio l'operatore ha presentato le memorie del 10 dicembre 2020, ha sostenuto l'“*infondatezza delle richieste avverse*”, evidenziando che l'istante, “*dopo avere proposto svariate istanze (UG 196292/2019; UG 247998/2020; UG 316269/2020 e GU14 335647/2020), (...) ha depositato l'odierno formulario a causa di un mero fraintendimento causato da se stesso*”.

L'operatore, sul punto, ha osservato che “[i]l reclamo lamenta una asserita portabilità non richiesta di cui l'utente si sarebbe avveduto accedendo alla propria area personale del sito web Iliad (cfr. avv. all. 1). In realtà, entrando nell'area del sito web Iliad “la mia offerta”, relativa a qualsiasi utente dello scrivente gestore, si può notare che compaiono due opzioni: una “gestione del contratto” e l'altra “richiesta di portabilità” non selezionabile (doc. n. 1). Cliccando su quest'ultima voce, comparirà l'avviso “una portabilità è già stata effettuata per questa linea” (doc. n. 2). Ciò significa unicamente che l'utenza in questione è già stata oggetto di portabilità e che la numerazione è già in Iliad. Così è accaduto anche nel caso di specie, essendo l'utenza stata oggetto di migrazione in Iliad in data 29.04.2020 (doc. n. 3). È dunque evidente che nessun disservizio è stato causato al signor XXX da parte della compagnia telefonica, ma che è l'utente ad avere male interpretato quanto leggeva, convincendosi che vi fosse una anomalia in realtà inesistente. Sulla base di ciò, il signor XXX ha inviato una PEC, che peraltro non rispetta il contenuto del reclamo, dovendo esso contenere doglianze relative a presunti disservizi, errori di fatturazione e/o rimborsi. Si rileva che, per i motivi sopra esposti, la comunicazione del 27.01.2020 non segnala effettivamente alcun problema reale e dunque non integra la fattispecie di reclamo”.

La società Iliad ha, altresì, evidenziato che, “contrariamente a quanto sostenuto ex adverso, Iliad ha riscontrato la suddetta PEC, mediante comunicazione di rigetto inviata all'indirizzo di posta dell'utente risultante nei sistemi dell'operatore (doc. n. 4), avvertendo che “i fatti riportati non dipendono da errori/comportamenti/azioni di Iliad Italia”. Oltretutto, con massima diligenza, Iliad ha inviato una e-mail al signor Petruzzi al fine di essere ricontattata e avere maggiori informazioni su quanto lamentato, come ammesso dallo stesso utente nella propria comunicazione di sollecito di risposta al reclamo (doc. n. 5)”.

L'operatore ha, infine, ribadito che “non vi è stato alcun disservizio e nulla deve Iliad al signor XXX per l'asserita mancata/tardiva risposta al reclamo, peraltro riscontrato (cfr. doc. 4). Conclusivamente: la domanda avversa è infondata e andrà rigettata”.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di replica del 28 dicembre 2020 con la quale, con riferimento alla memoria difensiva dell'operatore ha precisato di aver preso “finalmente atto che l'avviso “una portabilità è già stata effettuata per questa linea” indica che la numerazione è già stata oggetto di una portabilità e non che una nuova richiesta di portabilità è stata inserita”. Al riguardo ha respinto quanto dedotto dal gestore che “accusa il cliente di aver male interpretato il tono

del suddetto avviso”, evidenziando che “lo stesso [utente] proprio al fine chiarire il tono ambiguo di detto avviso aveva inviato una richiesta al gestore”. Parte istante ha, altresì, osservato “che non è assolutamente chiaro è (...) il motivo per cui controparte abbia dato una sì facile risposta soltanto in sede di costituzione nel procedimento di Definizione e non abbia mai fornito alcuna informazione a riguardo né in seguito al reclamo, né in sede di conciliazione aggravando inoltre, con tale condotta, anche il carico di controversie che il Corecom si trova a dover definire”.

Con riferimento alla “mancata risposta al reclamo” ha contestato “integralmente quanto sostenuto dal gestore secondo cui la richiesta di informazioni [dell’utente] non si configuri come reclamo e che pertanto nessun indennizzo sia dovuto per la mancata risposta. Appare di assoluta evidenza come l’inserimento di una richiesta di portabilità non richiesta dal cliente, apparisse agli occhi dello stesso un grave disservizio potendo potenzialmente arrecare un grave pregiudizio. Si riporta di seguito il contenuto del reclamo del 27.01.2020: “Avendo acceduto alla mia sezione privata sul vostro sito, ho notato che risulta inserita una richiesta di portabilità del mio numero. Non avendo io richiesto alcuna portabilità, sono a richiedervi di volermi prontamente informare su questa asserita richiesta di portabilità”. Successivamente all’invito del gestore di contattare telefonicamente il servizio clienti per avere maggiori informazioni – contrariamente a quanto previsto dai regolamenti che prevedono che in caso di diniego la risposta debba avvenire per iscritto – [l’utente] inviava ulteriore comunicazione richiedendo che la risposta al reclamo avvenisse per iscritto. (All. 5 di controparte) A questa non ha però mai fatto seguito alcuna risposta”.

L’istante ha inoltre ritenuto opportuno “rilevare come la schermata unilaterale dell’invio non valga come prova della risposta al reclamo e che inoltre una dicitura assolutamente generica come “i fatti non dipendono da errori/comportamenti di Iliad Italia” non possa in alcun modo integrare i requisiti previsti per la risposta al reclamo. Il disposto dell’articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede infatti che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine di 45 giorni, secondo CGC del gestore, dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Nei casi di rigetto, inoltre, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Parte istante ha fatto notare che “[n]el caso di specie appare evidente che detti requisiti indispensabili non siano stati rispettati”.

Infine l’utente ha ribadito “le richieste già avanzate in sede di richiesta di definizione di € 300 per la mancata risposta al reclamo”.

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.

La doglianza *sub i)* volta ad ottenere “€ 300 per mancata risposta al reclamo” non può essere accolta per le ragioni di seguito indicate.

Innanzitutto si rileva che l’istante ha dedotto la mancata risposta scritta al reclamo inviato per PEC del 27 gennaio 2020, del quale non allega la documentazione attestante il predetto invio. La ricezione di tale segnalazione risulta provata, comunque, dalla documentazione in atti allegata dalla memoria dell’operatore.

Ciò precisato, dal fascicolo istruttorio emerge che l’istante abbia chiesto un riscontro scritto all’operatore non potendosi ritenere soddisfatto del contatto con il servizio clienti ritenuto, evidentemente, non sufficiente a rispondere alle proprie esigenze.

Con riferimento all’oggetto della segnalazione dell’utente, viene in rilievo l’ipotesi disciplinata dall’articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l’articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l’obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all’utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo.

Deve rilevarsi, difatti, che l’articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il “*reclamo*” come “*l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*”.

A tal proposito, si rileva come l’istante, nella lettera inviata all’operatore, si limiti a chiedere un riscontro in merito ad una portabilità per la quale lo stesso non lamenta alcun disservizio in corso, ma formula una domanda sulla base di una dicitura presente nel portale cliente (“*una portabilità è già stata effettuata per questa linea*”). La stessa parte istante lamenta, altresì, la mancata risposta al sollecito inviato per PEC finalizzato unicamente ad ottenere una risposta scritta, non ritenendo sufficiente le informazioni ricevute o che avrebbe potuto ricevere mediante contatti con il servizio clienti attraverso le modalità di interlocuzione messe a disposizione dall’operatore.

Quindi, in relazione alla richiesta dell’istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell’operatore, deve rilevarsi che la domanda dell’istante non evidenzia un disservizio o una problematica per quale fosse richiesto l’intervento dell’operatore, atteso che la portabilità risultava *per tabulas* effettuata già da tempo.

Sul punto si richiama che le norme definitorie hanno la funzione di individuare l’ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l’ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l’applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. (*ex multis*: Agcom, delibera 13/10/CIR, Agcom, delibera 114/11/CIR, Agcom, delibera 14/10/CIR, Agcom, delibera 115/11/CIR, Agcom, delibera 19/10/CIR, Agcom, delibera 122/11/CIR, Agcom, delibera 24/10/CIR, Agcom, delibera 123/11/CIR, Agcom, delibera 25/10/CIR, Agcom, delibera 6/12/CIR, Agcom, delibera 57/10/CIR, Agcom, delibera 32/12/CIR, Agcom, delibera 64/10/CIR, Agcom, delibera

33/12/CIR, Agcom, delibera 125/10/CIR, Agcom, delibera 58/12/CIR, Agcom, delibera 4/11/CIR, Agcom, delibera 65/12/CIR, Agcom, delibera 38/11/CIR, Agcom, delibera 126/12/CIR, Agcom delibera n. 31/21/CIR, determina n. 10/21/DTC).

Pertanto, sulla base di quanto sopra dedotto, atteso che il reclamo citato non può qualificarsi propriamente un reclamo, non essendo una segnalazione volta alla risoluzione di un disservizio, la richiesta *sub i)* non può essere accolta.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti della società Iliad Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 19 dicembre 2023

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.)