

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/209327/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gambaletta - IRIDEOS S.p.A. (Clouditalia, Noitel, MC-link S.p.A. - Infracom Italia S.p.A. - KPNQwest Italia S.r.l. - BiG TLC srl - Enter S.r.l. - Simple Solutions S.r.l.)**

#### **IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Gambaletta, del 25/11/2019 acquisita con protocollo N. 0508437 del 25/11/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare di n. 8 utenze telefoniche fisse, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’istante era titolare del servizio telefonico "Clouditalia Orchestra (ex EuteliaVoIP)" consistente nelle seguenti otto numerazioni fisse geografiche prepagate (8 su 15 totali attivabili da ogni cliente prepagato) sottoscritte nel 2015: 07731875xxx –08241811xxx – 0500988xxx – 07731741xxx – 0687811xxx – 07731741xxx – 07731741xxx – 0500986xxx; b. l’operatore ha effettuato una “migrazione” del servizio telefonico e di tutte le numerazioni a un nuovo portale, con nuove funzionalità, rinnovato e migliorato, procedendo contestualmente con l’attivazione di servizi e piani tariffari non richiesti e di minor favore, nonostante la chiara ed esplicita volontà per iscritto di non procedere assolutamente in tal senso; c. l’operatore ha scelto di non procedere ai sensi dell’articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in base a quanto stabilito anche dall’articolo 6, comma 5, dell’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, in quanto tra le altre cose risultavano completamente mancanti le necessarie informative e pubblicità, né veniva offerto il diritto di recesso o di portabilità; d. inoltre, non risulta che le condizioni generali del servizio "New Orchestra" siano state pubblicate o comunicate ai sensi della normativa vigente, anzi, nel sito web erano indicate "modifiche esclusivamente migliorative", riferendosi all’introduzione della piattaforma ConciliaWeb; e. l’operatore, inoltre, ha continuato ampiamente a pubblicizzare le condizioni di maggior favore all’interno del sito web relativo al servizio sottoscritto, anche nelle sezioni accessibili al pubblico senza registrazione; f. in data 22 luglio 2019 in sede di conciliazione, l’operatore ha tentato di manifestare per la prima volta la propria intenzione di interpretare l’intera vicenda, come "modifiche alle condizioni generali di contratto che oggi aziende, banche effettuano per ragioni di puro marketing e che lasciano ovviamente spazio al cliente, qualora non le condivida, di recedere", come se non bastasse, tali modifiche non sarebbero dunque nemmeno giustificabili da validi motivi, a differenza di quanto viene spesso dichiarato dagli altri operatori in simili situazioni; g. nell’unico contatto intercorso telefonicamente in data 9 luglio 2019, l’istante ha appreso che la singola numerazione 07731875xxx è stata "migrata" al servizio prepagato "New Orchestra" e al Piano Tariffario "Free" a partire dal 10 gennaio 2019 con la conseguente applicazione di un limite alle chiamate contemporanee, in precedenza non presente. Le quattro numerazioni nn. 08241811xxx, 0500988xxx,

07731741xxx, 0687811xxx sono state "migrate" al servizio prepagato "NEW Orchestra" e al Piano Tariffario "PRO" a partire dal 10 gennaio 2019, con la conseguente applicazione di un canone mensile e di un limite alle chiamate contemporanee, prima entrambi non presenti, sono state indebitamente "sospese" (ovvero inibite le chiamate in uscita) in data 4 luglio 2019, rese nuovamente "attive e funzionanti" in data 26 luglio 2019; h. le tre numerazioni 07731741xxx, 07731741xxx, 0500986xxx sono state "migrate" al servizio prepagato "NEW Orchestra" e al Piano Tariffario "PRO" a partire dal 10 gennaio 2019, con la conseguente applicazione di un canone mensile e di un limite alle chiamate contemporanee, prima non presenti; le tre numerazioni sono state indebitamente "sospese" (ovvero inibite le chiamate in uscita) in data 3 giugno 2019, e indebitamente "cessate" (ovvero rese non funzionanti, e risultanti inesistenti se chiamate) in data 3 luglio 2019, rese nuovamente "attive e funzionanti" in data 26 luglio 2019; i. dal mese di febbraio 2019 l'istante non è riuscito in alcun modo ad accedere né all'area clienti né al sito internet relativi al servizio e piano tariffario sottoscritti, prima di allora, ma comunque successivamente al 10 gennaio 2019, era possibile ancora accedere regolarmente al sito internet dell'area clienti relativa al servizio e piano tariffario sottoscritti, come se non fosse accaduto nulla; j. per questo motivo nel mese di gennaio 2019 ha inviato diversi reclami e solleciti scritti per evitare l'attivazione di alcun servizio o piano tariffario non richiesto, ma così non è stato e in seguito a questa "migrazione" non voluta è stato anche eroso il credito residuo pagato, per l'importo di euro 7,97, a titolo di "rinnovo dei canoni"; k. non è stato possibile contattare telefonicamente il servizio clienti relativo al servizio sottoscritto, in quanto tutti i numeri di contatto riguardano unicamente gli abbonamenti aziendali, l'unico numero disponibile risulta essere l'IVR al numero 4050, che fornisce unicamente l'indicazione automatizzata del credito residuo; l. l'unico modo per ottenere un contatto diretto è stato mediante l'avvio della procedura di conciliazione tramite ConciliaWeb, e alla data del 25 novembre 2019 sono n.139 giorni dalla richiesta senza che sia stato comunicato il codice di migrazione/NP pura per le otto numerazioni; m. l'istante ha ripresentato altre istanze per provvedimento temporaneo in data 26 novembre e 25 dicembre 2019 con cui ha richiesto la riattivazione delle sette numerazioni che avevano cessato di funzionare, ma il CORECOM ha emesso un provvedimento di rigetto; In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. il ripristino integrale della situazione precedente, senza spese; ii. l'applicazione delle condizioni contrattuali ed economiche del servizio sottoscritto e non quelle peggiorative del differente servizio attivabile dai nuovi clienti; iii. il rilascio immediato dei codici di migrazione/NP Pura relativi a tutte le numerazioni; iv. il risarcimento dei danni morali e materiali; v. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio pari a euro 1,00 al giorno (per linea), dal 5 luglio 2019 (data di apertura conciliazione) al 26 luglio 2019 (data di riattivazione), per tre numerazioni; vi. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, euro 5,00 al giorno (per linea), dal 10 gennaio 2019 (data di migrazione, successiva alla data di presentazione del reclamo pari al 14 dicembre 2018) al 25 novembre 2019 data di invio dell'istanza per otto numerazioni; vii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti; viii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 28 gennaio 2019 (45 giorni dopo l'invio del formale reclamo scritto); ix. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio; x. la liquidazione dell'indennizzo per eventuale perdita delle numerazioni.

L'operatore Irideos, nel corso del contraddittorio, in relazione alle doglianze della parte istante ha dichiarato che non c'è stato alcun disservizio. Trattasi di regolare procedura relativa al rinnovo dei canoni palesata anche direttamente via e-mail all'account del cliente e ivi spiegata ulteriormente. Il cliente è stato, inoltre, contattato dal Servizio Clienti per avere conferma della ricezione e percezione della questione che dichiarava di avere compreso. In risposta alla e-mail dell'11 dicembre 2018 con cui il sig. Gambaletta comunicava di non voler aderire al nuovo portale, Irideos, con e-mail del 14 dicembre 2018, allegata al fascicolo dalla stessa parte istante, ha comunicato quanto segue: «il suo Account Orchestra clouditalia@vittgam.net, come tutti gli account Orchestra, verrà migrato nel nuovo portale orchestra.clouditalia.com. Le credenziali di accesso all'area clienti rimarranno invariate. Rimarrà gratuita la prima numerazione voce e la prima numerazione fax (la prima acquistata o la prima oggetto di portabilità). Tutte le altre già attive nell'account o che verranno attivate in futuro, diventeranno a canone mensile ("servizio Pro") ma godranno di 1,00 euro di sconto a ogni rinnovo. Per i primi tre mesi il canone delle sue numerazioni "Pro" sarà gratis! Il numero voce pro" ha un canone mensile di 1,99 euro anziché di 2,99 euro, con possibilità di trasformarlo in "Pro annuo" al costo di euro 18,99. Il profilo "voce free" prevede un solo canale, il profilo "Pro" prevede invece tre canali; è, pertanto, possibile ricevere ed effettuare più chiamate contemporanee. La gestione dei servizi avviene in maniera autonoma dalla propria area clienti. A seguito della migrazione che avverrà cliccando sul link riportato nella mail o tramite la sua area clienti, potrà cliccare sul tasto Sottoscrizioni del nuovo portale orchestra.clouditalia.com e visualizzare i

servizi attivi ed il profilo assegnato. È possibile in maniera autonoma cessare i servizi che non rispondono più alle sue esigenze». Nell'ambito della procedura d'urgenza volta alla riattivazione delle sette numerazioni cessate alla data del 6 luglio 2019, Irideos ha rappresentato che si è trattato di una normale procedura, debitamente comunicata al cliente e che in caso di mancata accettazione risultava possibile recedere o migrare ad altro gestore. Inoltre, nell'ambito dei due procedimenti GU5 del 26 novembre 2019 e del 25 dicembre 2019 in relazione alla contestata cessazione delle sette numerazioni, Irideos ha precisato che le utenze sono state disattivate in quanto il cliente ha usufruito della gratuità su tutte le sue numerazioni, nonostante le nuove condizioni generali, in virtù della possibilità concessagli di avere del tempo per decidere come autonomamente procedere con le medesime in linea con le nuove caratteristiche del servizio e tenendo sempre presente la più volte comunicata possibilità di recedere.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. In via preliminare, preme rilevare che l'istante ha presentato diverse istanze GU5 volte alla riattivazione delle sette numerazioni cessate alla fine del mese di novembre 2019 e, nel corso dell'udienza di discussione del 18 novembre 2020, Irideos ha assunto l'impegno di riattivare le numerazioni e ha comunicato il codice di migrazione per consentire la migrazione ad altro gestore, scongiurando la perdita delle numerazioni. Le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. non possono trovare accoglimento in quanto rientra nella facoltà del gestore modificare le modalità di fruizione dei propri servizi nonché le relative condizioni contrattuali ed economiche nel rispetto della normativa vigente che impone obblighi di informazione e trasparenza. Nel caso di specie, Irideos ha modificato il portale cui sono collegate le numerazioni e automaticamente ha modificato le condizioni economiche relative al contratto sottoscritto dal cliente senza fornire l'informativa obbligatoria e senza la previsione della facoltà di recedere o migrare verso altro gestore in esenzione spese. Analizzando la comunicazione inviata via e-mail in data 11 dicembre 2019, risulta evidente la modifica sostanziale apportata al contratto sottoscritto, ma non viene specificata la facoltà di recedere o migrare nel rispetto di quanto sancito dall'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Né tale facoltà viene resa nota al cliente in data 14 dicembre 2019 in occasione del riscontro di Irideos al reclamo dell'istante. La possibilità di recedere o migrare verso altro gestore in caso di mancata accettazione del nuovo portale e, di conseguenza, delle nuove condizioni economiche viene comunicata al cliente solo in data 22 luglio 2019, nel corso della procedura GU5 volta alla riattivazione delle numerazioni di cui il cliente era titolare. Tanto premesso, sebbene la condotta del gestore non sia stata trasparente, non risulta possibile imporre il ripristino della situazione precedente in quanto tecnicamente superata dal nuovo portale. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. ha trovato accoglimento nelle more della procedura di definizione, nel corso della quale Irideos ha comunicato il codice di migrazione necessario per cambiare gestore. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità che ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento. La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto non si è trattato di un disservizio occorso sulle numerazioni telefoniche, ma di una modifica del portale di accesso per gestire le numerazioni che ha comportato, stante la mancata adesione da parte del cliente, l'impossibilità di utilizzare le numerazioni. Analogamente non può trovare applicazione la richiesta dell'istante di cui al punto vi. in quanto l'istante non ha subito l'attivazione di un servizio non richiesto bensì una modifica del portale di accesso con conseguente modifica delle condizioni economiche disposta unilateralmente dall'operatore. L'istante ha tempestivamente manifestato la volontà di non cambiare portale e di voler mantenere attivo il contratto regolarmente sottoscritto, ma in effetti questa facoltà non era contemplata dalla comunicazione di Irideos. Per le medesime motivazioni non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto vii. La richiesta dell'istante di cui al punto viii. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo dell'istante dell'11 dicembre 2018 risulta riscontrato in data 14 dicembre 2018 da Irideos, come risulta dalla e-mail allegata al fascicolo dalla stessa parte istante. La richiesta dell'istante di cui al punto ix. può trovare accoglimento in quanto, sebbene la modifica del cambio di portale sia stata comunicata al cliente in ogni caso Irideos aveva il dovere di inviare un preavviso di sospensione delle utenze per carenza di credito, onde informare il proprio cliente della motivazione dell'imminente sospensione. Tanto premesso, si ritiene che Irideos sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,00 pro die per il periodo dal 4 al 26 luglio 2019 per il numero di giorni pari a 23 per n. 7 utenze telefoniche. Le successive sospensioni subite dalle utenze telefoniche, contestate dal cliente mediante due istanze GU5 di novembre e dicembre 2019, non sono indennizzabili in quanto a partire dal 22 luglio 2019, a seguito delle memorie di Irideos, il cliente è stato informato delle motivazioni della sospensione e reso edotto in merito alla possibilità di recedere o migrare

verso altro gestore, motivo per cui può ritenersi che l'istante consapevolmente abbia scelto di non accettare la modifica del portale né di cambiare operatore. Infine, l'ultima richiesta dell'istante di cui al punto x. non può trovare accoglimento considerato che Irideos ha provveduto a riattivare le numerazioni in data 19 novembre 2020 al fine di consentire il passaggio ad altro gestore

#### DETERMINA

- IRIDEOS S.p.A. (Clouditalia, Noitel, MC-link S.p.A. - Infracom Italia S.p.A. - KPNQwest Italia S.r.l. - BiG TLC srl - Enter S.r.l. - Simple Solutions S.r.l.), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/11/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 161,00 (centosessantuno/00) a titolo di indennizzo per la sospensione di n. 7 utenze telefoniche gratuite. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Mario Staderini

MARIO STADERINI  
AGCOM