

DETERMINA DIRETTORIALE 28 Fascicolo n. GU14/91232/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx - Iliad Italia S.p.A.
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 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);

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “Assetto organizzativo del Consiglio regionale”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente xxxxx, del 01/03/2019 acquisita con protocollo N. 0089 950 del01/03/2019

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:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica residenziale n. 334 9297xxx, lamenta da parte dell’operatore Iliad Italia S.p.A. (di seguito per brevità Iliad) l’erronea attribuzione del proprio numero ad altro utente con conseguente completa disattivazione della carta SIM in suo possesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che, il 15/06/2018, si recava presso un “*Iliad Corner*” collocato in un centro commerciale per inoltrare la richiesta di attivazione di una SIM ricaricabile (con portabilità del proprio numero 334 9297xxx) mediante uno sportello automatico “*Simbox*”. Durante l’inserimento dei dati personali, il sistema rimaneva bloccato: la persona addetta all’assistenza la informava che la

registrazione della SIM non poteva essere effettuata da persone nate all'estero, come era il suo caso. Si recava, allora, in una città vicina, in un altro "Iliad Corner" dove riusciva a concludere la procedura *on line*. Successivamente, mentre stava attendendo i 2-3 giorni previsti per il ricevimento della SIM da parte di Iliad, "la mattina del 19 giugno [constatava] alle 8 che sul (...) cellulare [compariva la scritta] NESSUN SERVIZIO".

Inizialmente riteneva che fosse un problema del precedente operatore, invece poco dopo riceveva una chiamata non andata a buon fine e veniva informata che, in corrispondenza della mancata risposta, era scattata la segreteria dell'operatore Iliad; chiamava, allora, immediatamente il servizio clienti "al nr 177 [e] risponde[va] l'operatore nr. 7601247", al quale spiegava tutta la vicenda senza ottenere indicazioni sul da farsi. Le veniva detto che sarebbe stata contattata per e-mail, ma questo non avveniva. In data 19/06/2018 inoltrava un reclamo per raccomandata (ricevuto dall'operatore il 20/6/2018).

Nel frattempo, veniva a sapere che il suo numero era stato attribuito ad un'altra persona che, a sua volta, aveva fatto richiesta di attivazione di una carta SIM Iliad con richiesta di portabilità del proprio numero, ma gli veniva attivato erroneamente il n. 334 9297xxx. Solo attraverso il contatto privato con tale persona, riusciva a rientrare in possesso del proprio numero telefonico n. 334 9297xxx. In data 22/06/2018 sporgeva denuncia presso le autorità competenti in relazione ai fatti accadute.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il riconoscimento di "una somma ragionevole per il danno subito" in considerazione dell'"attività propria con partita iva che si svolge principalmente per appuntamenti telefonici".

2. La posizione dell'operatore.

La società Iliad non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis si rileva che la pretesa risarcitoria di cui alla domanda *sub i)*, volta al riconoscimento di "una somma ragionevole per il danno subito", ai sensi dall'articolo 20, comma 5, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda *de qua* non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*, fermo restando la possibilità per la parte di rivolgersi al giudice ordinario per il riconoscimento del maggior danno.

Entrando nel merito della presente disamina, la richiesta dell'istante può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per la disattivazione del servizio sull'utenza mobile n. 334 9297xxx e per la mancata risposta al reclamo.

L'istante ha lamentato l'improvvisa disattivazione della sua carta SIM derivante dall'erronea gestione da parte dell'operatore della numerazione 334 9297xxx attribuita ad altro utente.

Al riguardo si deve evidenziare che, non avendo l'operatore convenuto presentato memoria difensiva nell'ambito del presente procedimento, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulate nell'istanza di definizione.

A fronte dell'inadempimento dell'operatore non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 5, comma 1, che prevede un indennizzo pari a 7,50 *pro die* nel caso di

“sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 19/06/2018 (data indicata d'inizio della sospensione) ed il *dies ad quem* nel 22/06/2018, data della denuncia effettuata dall'utente all'autorità competente nella quale l'istante ha dichiarato di essere rientrata in possesso del numero.

Ne discende che parte istante, per i tre giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 22,50 (euro 7,50 *pro die* x n. 3 giorni).

Parimenti può trovare accoglimento la domanda *sub i)* per la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato per raccomandata A/R ricevuto dall'operatore in data 20/6/2018 attesa l'accertata mancata risposta al medesimo in assenza di memoria dell'operatore.

Al riguardo viene in rilievo l'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui *“[l]’operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”.*

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si individua il *dies a quo* nel giorno 5/08/2018 (detratti i 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo ricevuto il 20/06/2018) e il *dies ad quem* nella data del 30/01/2019, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione.

Ne consegue, quindi, che la società Iliad Tre tenuta alla liquidazione dell'indennizzo computato secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 01/03/2019, è tenuta a corrispondere tramite bonifico o assegno bancario:

a) la somma di euro 22,50 oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, a titolo di indennizzo per la sospensione illegittima dell'utenza mobile n. 334 9297xxx;

b) la somma di euro 300,00 oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, a titolo di indennizzo la mancata risposta al reclamo.

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
Cinzia Guerrini