

DELIBERA N. 60/20

**XXXXX XXXXX / CLOUDITALIA TELECOMUNICAZIONI SPA
(GU14/191216/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 15/04/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 18/10/2019 acquisita con protocollo n. 0446929 del 24/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 18.10.2019, il sig. XXXXXX XXXXXX, lamenta di aver ricevuto in data 21.01.2019 una e-mail da parte di Cloulditalia nella quale veniva dato atto della sostituzione del portale Euteliavoip, al fine di migliorare il servizio. In seguito a ciò, in data 31.05.2019 l'utente comunicava alla predetta società che l'operazione di cambio sito non rispettava la normativa del codice delle comunicazioni elettroniche, in quanto la comunicazione di cambio dominio (sito) consisteva in una vera e propria modifica delle condizioni contrattuali non comunicate secondo norma, ossia secondo quanto previsto dall'art.70 co.4 del Codice e da quanto dettato da Agcom circa l'obbligo che tale comunicazione contenga espressamente la dicitura "modifica unilaterale delle condizioni contrattuali". A suo dire infatti il servizio offerto da Cloulditalia passava dall'essere un servizio prepagato gratuito, che prevedeva solo il costo delle chiamate voip, ad essere un abbonamento mensile. In tale ottica contesta la sospensione del servizio ritenendolo un abuso da parte della società. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: i) indennizzo per mancata comunicazione di modifiche contrattuali secondo l'art 70 comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche; ii) indennizzo per mancata esistenza nel sito delle condizioni contrattuali ex utenti EX Euteliavoip; iii) indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv) indennizzo per mancata ottemperanza alla Delibera 296/18/CONS, ovvero assenza totale in home page dell'operatore delle indicazioni relative a concilia-web; v) rimborso dei soldi prelevati in maniera illecita dal credito telefonico; vi) rimborso spese di procedura. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria presentata in data 5.11.2019 l'operatore espone quanto segue: "con la presente si conferma, come già palesato in conciliazione e tramite servizio clienti all'utente, la regolare comunicazione ai clienti dell'introduzione del nuovo portale servizi cloulditalia Orchestra con la specifica del diritto di recedere qualora le nuove caratteristiche non rispondessero più alle esigenze dell'utente stesso. Ricordiamo la peculiarità del servizio Orchestra che risulta essere gestito in completa autonomia da parte dell'utente in tutte le sue fasi, dall'assegnazione delle numerazioni, alla gestione del credito, alla scelta dei profili alla disattivazione ecc. Tutto tramite una piattaforma che il cliente gestisce da solo con credenziali e password proprie e dove l'operatore non può intervenire. Le nuove caratteristiche del servizio sono state pubblicizzate nel portale con relativa schermata informativa prima che il cliente stesso possa accedere alla propria area, dando possibilità all'utente di non accettare e di recedere. Inoltre è stata inviata comunicazione all'indirizzo e-mail inserito nei dati anagrafici del cliente medesimo con ivi specificato la possibilità di recedere."

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano essere accolte, neppure parzialmente, per le motivazioni che seguono. Si rileva che le richieste sub i), ii) e iv) non possono essere accolte in quanto non rientrano in alcuna delle categorie di indennizzo previste dalla delibera n. 347/18/CONS. In relazione alla richiesta sub iii) riguardante gli indennizzi per mancata risposta ai reclami, bisogna precisare che alla presente procedura vengono allegate 4 schermate relative all'apertura di altrettanti ticket da parte dell'utente, di cui una risulta priva di testo, ed un'altra rappresenta una mera comunicazione alla società Cloudfitalia di invio di una segnalazione all'Autorità. Di conseguenza, nessuna di queste due può essere considerata formalmente un reclamo. Inoltre, nel reclamo inviato in data 31.05.2019, l'utente lamenta la sostituzione del portale, ma, dal momento che tale sostituzione gli era stata comunicata in data 21.01.2019, il reclamo viene presentato ben oltre il termine di 3 mesi previsto dall'art. 14 co.4 della delibera n. 347/18/CONS, e pertanto anche in questo caso nessun indennizzo può essere riconosciuto. L'ultima segnalazione viene inviata in data 27.06.2019 e contiene la richiesta di conversione di profili relativi a due linee. Bisogna rilevare però che, come precisato dall'operatore nella sua memoria, "la peculiarità del servizio Orchestra [è] che risulta essere gestito in completa autonomia da parte dell'utente in tutte le sue fasi, dall'assegnazione delle numerazioni, alla gestione del credito, alla scelta dei profili alla disattivazione ecc. Tutto tramite una piattaforma che il cliente gestisce da solo con credenziali e password proprie e dove l'operatore non può intervenire." Di conseguenza, è facoltà dell'utente e non compito dell'operatore, che non può intervenire in tal senso, procedere alla conversione dei profili relativi alle proprie utenze. Come rileva il gestore, tale meccanismo viene precisato "nel portale con relativa schermata informativa prima che il cliente stesso possa accedere alla propria area". Di conseguenza, anche in questo caso non è imputabile all'operatore la mancata risposta al reclamo, in quanto la risposta era già stata fornita preventivamente attraverso la pubblicizzazione delle caratteristiche del nuovo servizio nel portale. La richiesta sub v), non può essere accolta in quanto generica e non adeguatamente provata. Com'è noto, in base all'art. 2697 cc, "chi vuol fare valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Nel caso di specie l'utente lamenta l'indebito prelievo di soldi dal credito telefonico da parte della società di telefonia. Tuttavia nessuna prova è stata prodotta: non è stato presentato infatti alcun estratto conto o altro documento idoneo a dimostrare l'effettivo pagamento delle somme che sarebbero state illecitamente prelevate. Per quanto riguarda la richiesta sub vi) si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Si rigetta l'istanza presentata dal sig. XXXXXX XXXXXX nei confronti della società Clouditalia Telecomunicazioni SpA per le motivazioni di cui in premessa. Si dispone la compensazione tra le parti delle spese relative alla presente procedura.

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.

Milano, 15 aprile 2020

IL PRESIDENTE