

DELIBERA N. 24

***** / 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.)
(GU14/395769/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 31/05/2021;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 18/02/2021 acquisita con protocollo n. 0086382 del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società *****, codice fiscale/P.Iva *****, rappresentata dall'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 18/02/2021 l'istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società 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.). Estremi della controversia: - Procedimento N. GU14/395769/2021 - Precedente Procedimento di conciliazione ConciliaWeb N. UG/307025/2020 - Servizio di Telefonia fissa - Codice cliente o Numero contratto: 1036241-0716370 - Tipo di contratto: Affari –

L'istante riferisce che l'operatore Clouditalia non avrebbe provveduto ad attivare nei tempi e nei modi previsti dal contratto, la fornitura per il servizio di VOIP relativo alle utenze 070****231 e 070****866, cagionando gravi e irreparabili danni, quali la perdita delle suddette numerazioni in quanto non sarebbe stata richiesta la migrazione delle utenze, restituite al donator originario.

Chiede, pertanto:

- la corresponsione dei danni emergenti cagionati all'impresa, quantificati e quantificabili sino ad ora in € 28.000,00 (ventottomila/00);
- di liquidare il danno di immagine cagionato all'impresa per la mancata reperibilità della *****, oltre al danno derivato dalla rielaborazione di tutta la documentazione contenente la numerazione delle suddette utenze e tutto quanto a ciò connesso (biglietti da visita e materiale promozionale della società fra professionisti).

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in € 28.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore conferma di non aver mai ricevuto da parte del Cliente documentazione relativa alla richiesta di Number Portability. Irideos ha dato regolarmente corso a quanto sottoscritto da ***** con contratto Open Service datato 18 ottobre 2019, prodotto anche in sede Conciliaweb dal Cliente medesimo. Precisa che tale documentazione è obbligatoria ai fini dell'espletamento della procedura di NP e che pertanto, l'assenza della medesima comporta l'oggettiva impossibilità di effettuare la portabilità delle utenze.

3. Motivazione della decisione

L'istanza è accolta nei limiti di seguito precisati.

Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità della domanda risarcitoria dell'utente in quanto al CORECOM, come previsto dall'art. 20, commi 4 e 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, di seguito Regolamento di procedura) è precluso l'esame delle istanze risarcitorie.

Nondimeno, sotto questo profilo, l'utente non rimane sprovvisto di tutela in quanto potrà agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Tuttavia, la domanda risarcitoria dell'utente può, in questa sede, essere convertita in domanda di indennizzo per ottenere la compensazione dell'inadempimento contrattuale, secondo quanto previsto dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, di seguito Regolamento in materia di indennizzi).

La fattispecie in esame è infatti inquadrabile nell'ipotesi di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori prevista dall'art. 7, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi per cui, nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore "se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a € 5,00 per ogni giorno di ritardo".

Ebbene, dal contratto allegato al fascicolo documentale risulta chiaramente che per le utenze sopra indicate il cliente ha chiesto l'attivazione della portabilità e viene indicato in esso un codice di migrazione. Dallo scambio di e mail, anch'esse allegate dall'utente, emerge che l'operatore afferma di non avere ricevuto richieste di Number portability ed invita l'utente a rivolgersi all'agenzia contattata per la stipula del contratto. Si evidenzia, sul punto, che l'operatore, in qualità di parte contraente, secondo i principi di buona fede, avrebbe dovuto fornire le informazioni richieste dall'utente, essendo peraltro inopponibile a quest'ultimo il rapporto tra l'operatore e l'agenzia.

Posto che, come detto, dal contratto risulta la richiesta di portabilità e l'indicazione del codice di migrazione, l'operatore avrebbe dovuto contattare l'utente per chiedere eventuali informazioni aggiuntive, non riportate nel contratto. Occorre dunque, individuare l'arco temporale ai fini della liquidazione dell'indennizzo.

Le circostanze sopra descritte inducono ad individuare nella data di sottoscrizione del modulo il *dies a quo* entro il quale la portabilità avrebbe potuto essere espletata (cfr. in questo senso la Delibera n. 50/17/CONS).

Il contratto è stato stipulato in data 18/10/2019. Come termine finale deve essere presa in considerazione la data dell'istanza di conciliazione 18/07/2020 per 274 giorni. Dunque, in applicazione del citato art. 7, comma 2, spetta all'utente un indennizzo pari ad € 1.370,00 (€ 5,00 x 274 giorni). Poiché si tratta di utenza affari, ai sensi dell'art. 13 l'indennizzo è dovuto in misura pari al doppio e dunque pari ad € 2.740,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. In accoglimento parziale dell'istanza la società la società IRIDEOS S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante € 2.740,00 a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, di cui al combinato disposto di cui all'art. 7, comma 2, e 13, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS

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.

Cagliari, 31 maggio 2021

LA PRESIDENTE

Luisa Anna Ronchi