

DELIBERA N. 14/2021

**XXX (CLOUDITALIA, NOITEL, MC-LINK X - INFRACOM ITALIA X -
KPNQWEST ITALIA X - BIG TLC X - ENTER X - SIMPLE SOLUTIONS X)
(GU14/192934/2019)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 18/02/2021;

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 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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*;
VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di X del 22/10/2019 acquisita con protocollo n. 0450031 del 28/10/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito del verbale negativo di conciliazione semplificata del 22.10.2019, l'istante ha presentato, nella stessa giornata, istanza di definizione lamentando di avere ricevuto dall'operatore nel mese di luglio 2019 comunicazione di obbligo di cambio sim, a seguito di relativo pagamento, entro il 31.12.2019 per mantenere la numerazione, con obbligo anche di cambio del piano tariffario. L'utente, non trovando le proposte delle nuove offerte equivalenti a quella da lui utilizzata fino a quel momento, decideva di cambiare operatore e in data 11.08.2019 migrava ad Aom. A seguito della portabilità, Noitel gli tratteneva euro 3,00 dal credito residuo. L'istante riferisce di avere contattato il Servizio Clienti al numero 4060 che gli confermava che il cambio sim era a pagamento.

L'utente, ritenendo che la situazione creatasi sia configurabile come modifica unilaterale del contratto, illegittima in quanto non rifiutabile, ha chiesto in istanza di conciliazione del 16.08.2019, il rimborso di euro 3,00 addebitati ingiustamente e una somma risarcitoria simbolica di euro 7,00. A seguito delle difese dell'operatore, ritenendo che disonestamente l'operatore abbia modificato le condizioni e le informazioni nella sezione Faq del sito solo in data 23.09.2019 rendendo gratuito il cambio sim, nel GU14 ha aumentato le proprie richieste in complessivi e generici euro 50,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie controdeduzioni afferma che all'utente non è mai stata data alcuna comunicazione di cambio obbligatorio della sim e che dalla seconda metà di ottobre 2019, i singoli clienti sono stati direttamente informati della cessazione del servizio 3G con decorrenza dal 31.12.2019 e, pertanto, nel rispetto dei 60 giorni di anticipo previsti dalla normativa. L'operatore ritiene quindi che la scelta dell'utente di cambiare sim sia stata dettata da una sua interpretazione delle comunicazioni reperite sul

sito e pertanto, non trattandosi di imposizione di cambio delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore, richiede che il procedimento sia ritenuto inammissibile.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. Per ricostruire l'accaduto occorre fare riferimento alle difese svolte da entrambe le parti sia nel primo che nel secondo grado del procedimento innanzi il Corecom. Si comprende che a luglio 2019 Noitel abbia pubblicizzato che, a seguito di accordi con Vodafone, era in grado di offrire il servizio 4G, richiedendo un costo per la nuova sim 4G pari ad euro 10,00. Nelle Faq depositate dall'utente veniva poi spiegato che il servizio 3G sarebbe cessato il 31.12.2019 e pertanto occorre prima di tale data cambiare la sim per mantenere la propria numerazione, potendo scegliere poi in quella fase tra varie nuove promozioni. L'istante afferma che in data 23.09.2019 è comparsa sul sito la notizia della gratuità dell'operazione di cambio della sim e da metà ottobre 2019, Noitel afferma di avere dato comunicazione ai singoli clienti direttamente sulle loro linee che dal 31.12.2019 i servizi 3G sarebbero cessati. L'istante però sin da luglio 2019 cominciava a informarsi in merito e decideva di cambiare operatore, mentre, a detta di quest'ultimo, molti altri clienti mantenevano la vecchia sim fino alla comunicazione diretta. In sostanza, l'operatore a luglio 2019 aveva pubblicizzato semplicemente l'opportunità di cambiare a pagamento la sim per usufruire del servizio 4G; l'utente, entrando nella sezione Faq del sito, scopriva che il 31.12.2019 il servizio 3G sarebbe cessato e la sim doveva essere cambiata con conseguente adesione a nuovi piani tariffari. Gli utenti che hanno ignorato la pubblicità generica di luglio 2019 hanno atteso la comunicazione diretta per il cambio della propria sim a metà ottobre e hanno quindi avuto 60 giorni di tempo per decidere se cambiare operatore o cambiare sim restando in Noitel senza pagare nulla. La domanda dell'utente è pertanto infondata in quanto non vi è nessun elemento per poter ritenere che la pubblicità fatta dall'operatore fosse fuorviante: a luglio 2019 era chiaro infatti che la nuova sim fosse a pagamento – come anche giustamente confermato dal servizio clienti come riferito dall'utente stesso. Quando a ottobre 2019 l'operatore ha comunicato ai singoli clienti l'obbligo di cambio della sim, lo stesso aveva già provveduto sin da metà settembre sul proprio sito ad esplicitare la gratuità dell'operazione. Pertanto, le condizioni contrattuali che sarebbero state in vigore dal 31.12.2019, risultano chiare. In conclusione, la domanda dell'utente non può essere accolta, perchè non provata nei fatti, in quanto dalla ricostruzione che si evince dell'accaduto e dalla documentazione agli atti, si deve ritenere che il cambio di operatore sia stata una scelta dell'istante, non dovuta ad alcuna modifica unilaterale delle condizioni contrattuali imposta dall'operatore. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza del Sig. XXX nei confronti della società Noitel Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

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.

Bologna, 18.02.2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi

Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna (r_entro)
Assemblea Legislativa (AOO_AL)
DELC/2021/14 del 18/02/2021