

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 33 del 28 agosto 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX / ILIAD ITALIA S.P.A. (GU14/672174/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	x	
Fabrizio Comencini	x	
Stefano Rasulo	x	
Enrico Beda		x
Edoardo Figoli	x	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 03/04/2024 acquisita con protocollo n. 0097281 del 03/04/2024

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante espone di aver concluso con Iliad Italia S.p.a., nel giugno 2023, un contratto per telefonia mobile + fibra, aderendo a un'offerta promozionale. Il passaggio dal vecchio operatore mobile (Poste italiane) avviene normalmente dopo pochi giorni. Il pagamento dell'offerta avviene, per entrambe le utenze (mobile e fibra), con prelievo automatico dal conto corrente (Poste italiane). Dopo qualche settimana, l'istante riferisce di essersi ricordato del credito residuo della sim che, a quel punto, è rimasto inutilizzato e del quale quindi XXXXXXXX ha chiesto la restituzione, ma, sia dal punto vendita all'interno del centro commerciale “Le porte di Mestre” che dal servizio utenti Iliad al n. 177 dicono che essa non è possibile. L'istante conclude quindi chiedendo la restituzione del credito residuo della sim in virtù del fatto che il pagamento dell'abbonamento, sia per la linea mobile che per quella fissa, avviene mediante addebito automatico sul proprio conto corrente presso Poste italiane. Di conseguenza, il credito residuo della SIM resta inutilizzato. Il d.l. 7/2007, convertito con modificazioni dalla Legge 2.4.2007 n. 40, c.d. Decreto Bersani, riporta una disciplina specifica che, rias-sumendo, sancisce che, laddove si consentisse all'operatore di incamerare il credito che risulti inutilizzato, si configurerebbero gli estremi di un arricchimento senza causa, considerato che la compagnia telefonica acquisirebbe un corrispettivo per una prestazione non resa.

Il contratto telefonico ha infatti natura sinallagmatica con effetti obbligatori per le parti.

Per tale motivo, alla prestazione di una parte deve sempre corrispondere la controprestazione dell'altra, in difetto della quale verrebbe a mancare la causa contrattuale e si verificherebbe il c.d. “arricchimento senza causa”, come sancito dall'art. 2041 codice civile.

Alla luce di tutto ciò l'istante richiede la restituzione immediata del credito residuo per un ammontare di € 56,65 + interessi legali pari a € 1,78 (calcolati dal 1.7.2023 al 3.4.2024), per un totale di € 58,43.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto – Iliad Italia S.p.A. – ha prodotto memoria difensiva in data 20/5/2024, rilevando quanto segue. Il sig. XXXXXXXX in data 04.06.2023 ha sottoscritto un'offerta Iliad da € 9,99/mese con richiesta di portabilità del numero XXXXXXXX, correttamente espletata. Nel modulo di richiesta di portabilità l'utente ha chiesto anche il trasferimento del credito residuo dal precedente operatore. Nella nota 1 a pie pagina dello stesso modulo si legge: “Indicando “Si” l'Utente, identificato sulla base dei dati sopra riportati, richiede a Iliad Italia S.p.A. di trasferire sulla SIM di Iliad Italia S.p.A. sopra indicata il credito telefonico residuo, del quale dichiara di essere il legittimo titolare, relativo alla SIM dell'Operatore di Provenienza, prendendo atto del fatto che tale trasferimento è condizionato al completamento del Servizio di Portabilità. Inoltre, l'Utente dichiara di essere stato informato delle modalità necessarie per ottenere il trasferimento di tale credito residuo, descritte al paragrafo 5 delle “Condizioni d'Uso del Servizio di Portabilità”. Dichiara altresì di essere stato informato che al trasferimento del credito residuo potrebbero essere applicati costi da parte dell'Operatore di Provenienza e che il credito telefonico non sarà trasferito ove risulti insufficiente a coprire tali costi. Autorizza infine Iliad S.p.A. a trasmettere la presente richiesta all'Operatore di Provenienza, autorizzando quest'ultimo a comunicare le informazioni relative al credito telefonico residuo a Iliad Italia S.p.A. Indicando “No”, l'Utente potrà richiedere all'Operatore di Provenienza di rimborsare separatamente il credito residuo con le modalità dallo stesso previste. La scelta (Si/No) circa il trasferimento del credito residuo non può essere revocata una volta avviato il Servizio di Portabilità”.

Avendo l'utente indicato “Si” alla richiesta di trasferimento del credito residuo, lo stesso, pari ad € 56,65, è stato correttamente trasferito sulla Sim Iliad e non è in alcun modo possibile restituire tale importo all'utente con bonifico bancario non essendo tale ipotesi prevista dal contratto.

Si evidenzia, infine, che qualora l'utente volesse usufruire del credito residuo per il rinnovo mensile dell'offerta è sufficiente modificare il metodo di pagamento all'interno dell'area personale da automatico a manuale. Dai

fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in particolare: la domanda di rimborso del credito residuo è manifestamente infondata, considerato che tale ipotesi non è prevista dal contratto. Inoltre, il predetto credito è stato correttamente trasferito sulla Sim Iliad come espressamente indicato dall'utente nel modulo di portabilità ed è nella disponibilità dell'utente che potrà utilizzarlo per il rinnovo mensile dell'offerta modificando il metodo di pagamento all'interno dell'area personale da automatico a manuale; in ogni caso, l'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Iliad in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso od indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata.

Ne discende che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto infondate in fatto e in diritto. L'operatore resistente conclude pertanto chiedendo il rigetto di ogni richiesta dell'istante

Con nota di replica del 14/6/2024 l'istante evidenzia che la maggior parte degli utenti utilizza il servizio di portabilità del numero rivolgendosi direttamente al nuovo operatore, piuttosto che al precedente. Pertanto, la richiesta di rimborso del credito residuo al vecchio operatore risulta non realistica nella pratica. Infatti, il modulo di adesione del nuovo operatore prevede, oltre alla portabilità del numero, anche la portabilità del credito residuo sulla nuova SIM, configurando tale scelta come obbligata. Ribadisce inoltre che il contratto di servizio telefonico è un normale contratto di somministrazione o fornitura ad esecuzione continuata, ai sensi dell'art. 1559 c.c. Tale contratto ha natura sinallagmatica e comporta obbligazioni reciproche per le parti. Di conseguenza, alla prestazione di una parte deve corrispondere la controprestazione dell'altra; in mancanza di questa, verrebbe meno la causa contrattuale, configurandosi un arricchimento senza causa ai sensi dell'art. 2041 c.c. Nel caso in esame, il servizio erogato da Iliad è pagato mensilmente tramite prelievo diretto dal conto corrente, sia per l'offerta Mobile che per l'offerta Fibra. XXXXXX rileva che, tuttavia, il credito residuo della SIM rimane inutilizzato e non è a sua disposizione, sottolineando che il regolamento di una azienda privata non può in alcun modo contrapporsi alle leggi dello Stato italiano. Quanto all'inserimento della modalità manuale di pagamento del corrispettivo, l'istante evidenzia che è Iliad stessa a comunicare che non è affatto possibile corrispondere il pagamento dei servizi offerti manualmente, ovvero tramite sim, ma solo tramite "IBAN, carta di credito, carta di debito o carta prepagata". Più precisamente Iliad, in comunicazione mail indirizzata all'istante, scrive: "Quali sono le condizioni per accedere al vantaggio Fibra + Mobile? Ti ricordiamo che, affinché tu possa usufruire del vantaggio, devono essere rispettate le seguenti condizioni: devi avere un'offerta fibra attiva e un'offerta mobile con tariffa mensile pari a 9,99€ o aver richiesto l'upgrade all'offerta Giga 180 e aver associato un metodo di pagamento automatico (IBAN, carta di credito, carta di debito o carta prepagata)".

L'utente rileva quindi che non è possibile pagare tale offerta con la sim, ma esclusivamente tramite i metodi di pagamento bancari, in quanto il pagamento manuale comporterebbe la perdita dei vantaggi dell'offerta sottoscritta, ovvero 5 euro di sconto al mese per l'offerta Fibra.

L'istante evidenzia di aver riattivato il pagamento tramite IBAN e che il credito residuo risulta, alla data della replica, inutilizzato e trattenuto indebitamente da Iliad, senza la fornitura di alcun servizio e senza essere messo a disposizione dell'utente, in violazione del già citato art. 2041 c.c.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di parte ricorrente non sia meritevole di accoglimento, per le ragioni che seguono.

In linea generale, l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 è stato interpretato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (delibera n. 416/07/CONS) nel senso di riconoscere in capo all'utente che recede "il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità, escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme". Ne discende, perciò, che le due fattispecie si configurino reciprocamente alternative.

Sotto questo profilo, assume pertanto un ruolo decisivo la circostanza, comprovata documentalmente dall'operatore resistente, che, nell'ambito della procedura di portabilità attivata da XXXXXX, il credito sia stato trasferito dall'operatore cedente ad Iliad su espressa richiesta di trasferimento formulata dall'istante. Quest'ultimo, se avesse voluto monetizzare tale credito, avrebbe potuto, invece, indicare nel modulo di richiesta di portabilità predisposto dall'operatore resistente la propria intenzione di formulare istanza (Poste Italiane) per ottenere la restituzione del credito residuo.

Ne consegue che appare condivisibile la prospettazione dell'operatore che ha documentalmente dimostrato che tale credito, trasferito presso Iliad su richiesta dell'utente, risulta essere a disposizione del predetto e può essere impiegato per il pagamento della tariffa prevista per l'offerta che XXXXXXXX ha attualmente attiva con l'operatore.

Rispetto a quest'ultima, appare apodittica e priva di pregio l'asserzione dell'istante per la quale l'utilizzo di un metodo di pagamento manuale (credito sim da portabilità) in luogo della domiciliazione bancaria comporterebbe "la perdita dei vantaggi dell'offerta sottoscritta, ovvero 5 euro di sconto per l'offerta fibra", non potendo essere desunte ragioni di censurabilità della condotta dell'operatore da mere considerazioni di interesse personale dell'istante (al quale, in ogni caso, non è precluso l'utilizzo del credito disponibile per sua stessa pacifica ammissione).

Si ritiene, pertanto, che le richieste di parte istante non possano trovare accoglimento.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di Iliad Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.