



CORECOM Lazio



DETERMINA 20 Fascicolo n. GU14/721130/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx P. - Iliad Italia S.p.A.

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; 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 del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Cxxx P., del 10/12/2024 acquisita con protocollo n. 0324059 del 10/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha lamentato: "L'utente ha sottoscritto l'offerta "Flash 120" a €7,99 mese che prevede l'invio di sms illimitati nazionali e europei ma Iliad ha bloccato l'invio degli sms nel periodo di Natale e Capodanno per

"invio fraudolento o illecito", senza altra spiegazione. L'utente si è limitato a inviare messaggi augurali nel suddetto periodo delle festività, non ha posto in essere alcuna condotta illecita e fraudolenta. Iliad, nonostante le condizioni contrattuali prevedessero l'invio di sms illimitati, ne ha impedito l'invio. L'offerta Iliad deve essere riscritta in quanto, di fatto, non consente l'invio di sms illimitati e attua una forma di pubblicità ingannevole." In base a tali premesse, ha richiesto: "Si richiede un indennizzo / ristoro di €300,00".

Il gestore ILIAD si è costituito dichiarando che la sospensione sarebbe avvenuta nel rispetto delle CGC per uso anomalo del servizio sms.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente e limitatamente accolte per le motivazioni che seguono. L'utente lamenta la sospensione senza preavviso del servizio sms in uscita della propria utenza telefonica per la quale chiede un indennizzo di € 300,00. L'istante ha sottoscritto un contratto che, all'art. 7 delle CGC, statuisce "Iliad potrà sospendere il Servizio, in tutto o in parte, dandone preavviso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni in caso di: violazione da parte dell'Utente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale relativo agli articoli 1, 3 e 4; uso del Servizio o della SIM da parte dell'Utente che risulti fraudolento o illecito (anche con riferimento ad un livello anomalo o sproporzionato di traffico in relazione alle abitudini, alle caratteristiche o alla natura dell'Utente), o che comunque produca un danno o pregiudizio, di qualsiasi natura e tipologia, alla rete di Iliad o dei suoi operatori partner....". Sotto il profilo regolamentare, la disposizione di cui all'art. 14, comma 1 e 2, del Regolamento indennizzi prevede quali cause di esclusione degli indennizzi: "1. casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato.....; 2. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms....." Né l'istante né il gestore hanno specificato il numero dei giorni di sospensione. Tuttavia il gestore avrebbe dovuto, quantomeno, fornire la prova, attraverso i tabulati dell'istante, che il numero degli sms inviati sia stato superiore al numero consentito dall'art. 14, commi 1 e 2, del Regolamento indennizzi. In difetto si ritiene equo riconoscere all'istante la somma omnia di € 100,00 a titolo di indennizzo per sospensione, in uscita, del servizio di sms. Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza del 10/12/2024, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 100,00 quale equo indennizzo per la sospensione del servizio di sms in uscita

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Piermarco Scarpa

F.TO