



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/549838/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx G. - 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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 Mxxx G., del 13/09/2022 acquisita con protocollo n. 0263180 del 13/09/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig.ra Mxxx G., cliente della Soc. Iliad Italia S.p.a., esponeva di aver subito l’addebito di una conversazione telefonica di sei minuti, effettuata in data 6.8.22, dal Regno Unito verso un numero del Regno Unito, per l’importo di € 23,94, nonostante sul contratto stipulato con l’operatore fosse riportato che, sino al 31.12.22, il Regno Unito sarebbe dovuto rientrare tra i paesi per i quali era previsto il roaming Europa. L’utente chiedeva quindi: “Rimborso della cifra spesa per i sei minuti di chiamata nel Regno Unito”.

Si costituiva la Soc. Iliad Italia S.p.a. eccedendo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...la brochure prezzi dell'offerta sottoscritta, che è stata prodotta dall'utente, indica espressamente come non incluse le chiamate verso numeri speciali (pag. 4 allegato 1 avv.), per le quali è prevista una tariffa pari a € 3,99 al minuto. La chiamata è stata indirizzata verso un numero speciale e per tale ragione è stato addebitato all'utente un costo ulteriore rispetto alla tariffa ordinaria. I costi extra addebitati all'istante, pertanto, sono pienamente legittimi in quanto previsti dalla brochure prezzi Iliad. Quanto sopra trova conferma anche nello storico dell'utenza (doc. 1), infatti, la sig. Magro ha effettuato varie chiamate nel corso del proprio soggiorno nel Regno Unito senza mai ricevere alcun addebito ulteriore rispetto al proprio piano tariffario, non trattandosi di numerazioni special".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Eccepisce l'odierna istante che l'operatore le avrebbe addebitato € 23,94 per una telefonata, della durata di sei minuti, poi interrottasi, effettuata in data 6.8.22, mentre si trovava in Scozia, nonostante nel contratto stipulato con Iliad fosse espressamente previsto che il Regno Unito, fino al 31.12.22, sarebbe rientrato tra i Paesi per cui valeva il roaming Europa. Stando a quanto ha assunto dall'operatore, in realtà, si sarebbe trattato di una "Chiamata verso Numeri speciali con tariffazione pari a 3,99 € al minuto". Contro deduce l'istante che il numero chiamato non era un numero speciale (numeri per un servizio a pagamento), ma un numero verde, appartenente alla "The Automobile Association", il corrispondente dell'ACI e si trattava, nello specifico, del numero di emergenza del soccorso stradale fornito dall'AVIS, la società che le aveva affittato l'auto per chiamare il carro attrezzi in caso di problemi. Ed infatti, sostiene sempre la Sig.ra Magro, avuta la necessità di chiamare un carro attrezzi ed essendosi interrotta la chiamata con il proprio cellulare dopo soli sei minuti di conversazione, era stata costretta ad utilizzare il cellulare del marito, il cui operatore, Vodafone, contrariamente a quanto fatto da Iliad, non provvedeva ad addebitare alcun costo. Ancora, stando a quanto dichiarato dall'istante, nella tabella roaming dell'operatore, non sarebbero state indicate le numerazioni speciali cui faceva riferimento Iliad, non mettendo, in tal modo, l'utente nelle condizioni di comprendere quali numeri fossero a pagamento e quali no e, dal momento che in Italia, un numero verde non è a pagamento, era facile presupporre che non lo fosse nemmeno in Europa. Inoltre Iliad, sempre stando a quanto assunto dall'odierna istante, avrebbe eccepito che si trattava di un numero speciale, solo dopo l'instaurazione del presente giudizio, dal momento che, inizialmente, l'operatore avrebbe dichiarato che il costo era dovuto al fatto che la chiamata fosse stata effettuata in VOIP, che tra l'altro, a detta della Sig.ra Magro, così come una chiamata con WhatsApp, sarebbe stata meno costosa di una tradizionale chiamata voce. Stando ad un siffatto stato di cose, l'istante, con le proprie note del 4.11.22, sollecitava l'operatore affinché provvedesse a fornire "In un documento ufficiale, pubblicato in data anteriore a quella in cui è stata effettuata la telefonata, esattamente quali sono queste numerazioni speciali a pagamento. Altrimenti la tariffa è del tutto discrezionale...In ogni caso, proprio perché il numero era un numero di emergenza, se non avessi avuto il telefono di mio marito con altro operatore non avrei potuto nemmeno chiamare il carro attrezzi e il danno causatomi sarebbe stato ben peggiore dei 23 euro che mi sono stati illegalmente sottratti a mio parere...". Orbene, innanzitutto, si ritiene doveroso confermare che nel contratto stipulato con Iliad Italia S.p.a., alla pagina 4, vengono espressamente inclusi, come Paesi rientranti nel roaming Europa, anche i Paesi del Regno Unito, sino al 31.12.22. E' pertanto corretto quanto contestato dalla Sig.ra Mxxx, la quale eccepisce l'imputazione di € 23,94 come indebita. E' altrettanto vero inoltre, che l'operatore non ha mai prodotto, sebbene sollecitato anche dalla Sig.ra Magro -nello specifico, anche nelle proprie note del 4.11.22-, un documento dal quale si potesse evincere, con esattezza, quali realmente fossero le numerazioni speciali a pagamento invocate da Iliad Italia S.p.a.. Si ritiene rilevante peraltro, evidenziare che, dal primo luglio 2022, è entrato in vigore il nuovo regolamento sul roaming migliorato che, oltre a prorogare sino al 2032 il roaming a tariffa nazionale, ossia il regime grazie al quale i viaggiatori nell'Unione Europea possono effettuare chiamate, inviare messaggi e navigare in internet all'estero senza costi aggiuntivi, ha anche e soprattutto, voluto migliorare l'accesso alle comunicazioni di emergenza in tutta l'Unione Europea e nella Cee, garantendo informazioni chiare sui servizi che possono essere soggetti a costi aggiuntivi. In considerazione di ciò, si ritiene che l'operatore sia incorso in un difetto di comunicazione, non avendo fornito informazioni chiare sui servizi per i quali erano previsti dei costi aggiuntivi, non avendo provveduto a riportare nel contratto, i numeri ritenuti di emergenza, per i quali sarebbe stato previsto, appunto, un aggravio di costo pari ad € 3,99 e non avendo poi provveduto neanche nel presente procedimento, a depositare un documento in grado di chiarire quanto richiesto

e sollecitato dall'istante. Ed in effetti, tra i diritti fondamentali riconosciuti ai consumatori/utenti dal Codice del Consumo, c'è quello "ad una adeguata informazione" (art.2, co.2°, lettera c), D.L.gs n.206/05 e succ. modd.). Sul punto, la dottrina ha chiarito quanto segue: "...la comunicazione informativa in un mercato ormai spersonalizzato è volta a superare quelle asimmetrie informative che costituiscono uno dei fallimenti del mercato medesimo. La disparità fra il maggior numero di informazioni di cui dispone il professionista rispetto a quelle possedute dal consumatore crea, infatti, disuguaglianza nel rapporto contrattuale così che il consumatore stesso finisce per trovarsi in una posizione di debolezza e la sua reale autonomia risulta limitata" (Cuffaro, Codice del Consumo, 2008, 44). Al fine di riequilibrare la posizione del consumatore rispetto a quella del professionista, il legislatore ha quindi previsto, in generale, che "le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, debbano essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto conto delle modalità di conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore" (art. 5, 3° co., Cod. Cons.). A tale proposito, Agcom nella Delibera n.29/10/CIR, chiarisce ulteriormente che "Gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli, e beneficiare dei vantaggi della concorrenza. Nel caso di specie risulta sussistere una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inadeguata a garantire chiarezza e completezza informativa...". Appurato inoltre, che il numero di telefono effettuato dall'utente è, effettivamente, un numero verde, appartenente alla "The Automobile Association", fornita dall'AVIS come numero di emergenza del soccorso stradale, al quale ricorrere in caso di necessità di un carro attrezzi e considerato che la stessa, è stata costretta a ricorrere a detto numero, essendo rimasta per strada a seguito dello scoppio della ruota dell'auto noleggiata, anche in ossequio al nuovo regolamento sul roaming migliorato entrato in vigore a luglio 2022, non si ritiene che il costo della relativa conversazione di sei minuti -poi peraltro interrottasi-, possa esserle, in nessun caso, addebitato. Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto allo storno/rimborso a favore della Sig.ra Magro, dell'importo di € 23,94, alla stessa indebitamente imputato a seguito della telefonata di emergenza dalla stessa effettuata quando si trovava in Scozia. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza del 13/09/2022, è tenuta a stornare/rimborsare a favore dell'istante l'importo di € 23,94, nonché a corrispondere l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Roberto Rizzi

f.to