

DELIBERA 217/2023/CRL/UD del 10/05/2023
S. Cxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/370444/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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;

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 di S. Cxxx del 24/12/2020 acquisita con protocollo n. 0547002 del 24/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “ho una SIM ricaricabile con l'operatore di telefonia ILIAD. La mia offerta e' di 5,99 Euro/mese per telefonate e sms illimitati e 30 Gbite di traffico dati. Prima della scadenza dell'offerta (9 novembre 2020), ho effettuato una ricarica di 5 € (alle 23.35 del 8/10/2020), pensando che fosse sufficiente a rinnovare l'offerta. Il giorno successivo (9 novembre) alle ore 14,39 ricevevo un sms che diceva "attenzione credito esaurito". Successivamente alle ore 14.52 ricevevo un altro sms che diceva “Ciao, la tua offerta non è stata rinnovata perche' il credito non e' sufficiente. Ricarica la tua SIM per poter usufruire nuovamente della tua offerta mensile. Vai nella tua area personale su <https://www.iliad.it/account/ricarica>”. A quel punto colto dal dubbio che non avessi ricaricato sufficientemente, facevo una ulteriore ricarica della SIM di altri 5 € (alle 14.52) Alle ore 17.50 ricevevo altro sms: "attenzione stai per esaurire il tuo credito" Chiamavo il 400 alle ore 17.53 e ricevevo un sms "il tuo credito aggiornato alle 17.52 è di 2.39€, ma il tuo credito non è più valido” Pensando che il sistema si dovesse aggiornare, alle ore 18.11 richiamavo il 400 e ricevevo un sms “il tuo credito aggiornato alle 18.11 è di 2.39€, ma il tuo credito non è più valido” Alle 18,12 chiamavo il 177 per elevare un reclamo per questi addebiti a mio parere illeciti. Il giorno 10 novembre alle 8 circa richiamavo il 177 per elevare nuovamente reclamo. Il giorno 10 novembre alle 16,32 ricevevo da ILIAD la seguente email: “Gentile utente, con riferimento al tuo reclamo nr. M104845 per errati addebiti ricevuto in data 2020-11-09 18:12:36, ti informiamo che la tua richiesta non può essere accolta in quanto non si sono verificate le condizioni per effettuare un rimborso.” Da quanto ho potuto capire, quanto ho fatto la prima ricarica da 5 Euro il giorno 8 novembre alle 23,35, stanco e in procinto di andare a dormire, non ho raggiunto la cifra di 5,99 forse per qualche Eurocent. Tuttavia, contesto con forza, che ILIAD invece che bloccare la linea per far rendere conto all'utente che sia necessario rinnovare l'offerta, addebiti le chiamate. Se non vuole bloccare la linea, potrebbe anche far partire un messaggio audio che dica “attenzione la tua offerta non e' stata rinnovata e se continui la chiamata ti sara' addebitata a consumo fuori offerta” Per quanto sopra ritengo di non essere stato propriamente avvisato che la mia offerta non era stata rinnovata e che non mi debbano essere elevati gli addebiti a consumo per le telefonate fatte il giorno 9 e 10 novembre per un ammontare di Euro 6,71. Chiedo pertanto la restituzione di Euro 6,71 da parte di ILIAD. Chiedo inoltre che ILIAD adotti una procedura chiara e trasparente per evitare che tali inconvenienti si verifichino in futuro”. L'istante formulava le seguenti richieste: - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 6.71.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta specifica, in primo luogo, che la contestazione avversa è manifestamente infondata, stante che la compagnia ha agito legittimamente in ottemperanza a quanto stabilito all'art. 3- rubricato Condizioni Economiche - delle CGC reperibili anche on line (doc. 1). Specificamente la statuizione in esame statuisce che: "il corrispettivo mensile per la fornitura del servizio sarà pagato, nelle 24 ore precedenti al rinnovo dell'offerta, mediante addebito automatico sul credito telefonico della SIM, oppure con ricarica automatica del credito telefonico effettuata direttamente sulla carta di debito o sulla carta di credito o sul conto corrente bancario attraverso SEPA DD [...] Qualora la ricarica automatica effettuata tramite addebito su carta di debito o di credito o su conto corrente bancario non sia andata a buon fine (per qualsiasi ragione), il corrispettivo mensile sarà addebitato sul credito della SIM. In caso di credito insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le chiamate, gli SMS, gli MMS e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base indicate nella Brochure Prezzi. Nel caso in cui non sia disponibile credito sulla SIM saranno fruibili esclusivamente i servizi di chiamata e SMS/MMS in entrata e le chiamate di emergenza. Il corrispettivo mensile per la fornitura del servizio sarà pagato, nelle 24 ore". In conclusione, Iliad richiede il rigetto di ogni pretesa dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7 del Regolamento, comma 3 Reg. cit. ed è pertanto proponibile e ammissibile. Si rileva l'infondatezza dell'istanza presentata. In particolare, trattandosi di un servizio di SIM ricaricabile, l'istante ha provveduto alla ricarica della SIM nelle 24 ore precedenti il rinnovo dell'offerta, ma per un importo insufficiente rispetto a quello effettivamente dovuto e pari a € 5,99. Di conseguenza, a causa del credito insufficiente non poteva essere applicato il traffico illimitato, SMS illimitati e telefonate illimitate, ma solo le tariffe base per le chiamate, gli SMS, gli MMS e traffico dati. Valutata pertanto la documentazione agli atti si ritiene l'istanza non suscettibile di accoglimento. Sul diritto dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 6,71 Si dispone che nessun indennizzo e nessun rimborso è dovuto. Poiché, nel caso di credito insufficiente risultano legittimamente applicabili le tariffe base per le chiamate, gli SMS, gli MMS e traffico dati e non la possibilità di usufruire di traffico illimitato, SMS illimitati e telefonate illimitate al solo costo di € 5,99. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza formulata dal Sig. C. Sxxx nei confronti della società ILIAD ITALIA S.P.A. Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to