

DELIBERA N. 34/2024

**XXXXXXXXXXXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/434333/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX del 17/06/2021 acquisita con protocollo n. 0270302 del 17/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto privato per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "In data 19/12/2019 ho sottoscritto un'utenza mobile (SIM) solo voce attraverso un corner sito presso un ipermercato, assistito da operatore fisico. Come indicato alla commessa, volevo sottoscrivere un'utenza prepagata senza addebiti su conto e senza vincoli contrattuali sulla durata (no abbonamenti). Per il pagamento della SIM ho utilizzato la carta di debito Bancomat. La linea fu attivata dopo poche ore e, per altri motivi, non ho più utilizzato quel numero telefonico. Come per ogni altra sim prepagata, se non vi sono autorizzazioni ad addebitare il costo del servizio su conto o su carta di credito l'operatore non deve procedere ad alcun addebito. Qualche giorno fa ho notato, dall'estratto conto, che dal mese di gennaio 2020 sino al mese corrente (Giugno 2021) è stato addebitato mensilmente il costo del servizio € 4,99 (17 addebiti per un totale di € 84,83). Peraltro il contratto dell'utenza non riporta né la modalità di pagamento applicata (manuale o automatizzata), né l'autorizzazione dell'addebito che impropriamente è stato eseguito sulla mia carta di debito, utilizzata solo ed esclusivamente per l'acquisto (una tantum) della SIM. Come indicato nelle condizioni generali del contratto ho contestato gli addebiti non autorizzati inviando un fax (il 24/04/2021) descrivendo la contestazione con copia degli addebiti ed una copia del documento di riconoscimento. Oggi 26/04/2021 ho ricevuto per e-mail la seguente risposta: "Gentile utente, con riferimento al tuo reclamo nr. M129973 per problematiche relative ad ulteriori richieste dell'utente ricevuto in data 2021-04-24 12:45:55, ti informiamo che la tua richiesta non può essere accolta in quanto i fatti non dipendono da errori, comportamenti, azioni di iliad. Chiedo la risoluzione del contratto della SIM e la restituzione di quanto impropriamente prelevato dal mio conto corrente (€84,83), senza alcuna autorizzazione riportata e da me sottoscritta nel contratto. Inoltre chiedo un indennizzo forfettario per il dispendio di tempo dovuto a chiamate al numero ILIAD non sempre disponibile, raccolta dei dati per la formulazione delle contestazioni ed invio fax pari a € 65,17. Pertanto chiedo un indennizzo pari ad €150,00." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Disattivazione del numero telefonico 351****08, (numero utente 75259638). II. Rimborso del costo del servizio mensile il cui addebito sulla carta di debito non è stato mai autorizzato, come da contratto firmato dove non è presente alcuna autorizzazione di addebito. Le mensilità oggetto di rimborso sono $17 \times €4,99 = €84,83$. III. Indennizzo per tempo speso per richiedere in banca la movimentazione, raccolta dati e formulazione ed invio mezzo fax quantificate in € 65,17. Il tutto per la somma di € 150,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, con la propria memoria difensiva ritualmente depositata, rappresenta quanto segue: “Nessun importo spetta all'utente da parte di Iliad. Iniziamo col dire che gli importi contestati in questa sede per le mensilità antecedenti al 24.04.2021 sono legittimi e dovuti. Infatti, come già segnalato nella fase della negoziazione diretta in data 26.04.2021, Iliad comunicava che al momento della sottoscrizione mediante Simbox è presente la dicitura: “autorizzo Iliad ad addebitare i pagamenti corrispondenti all'offerta sulla mia carta di pagamento. Tale importo verrà addebitato dopo la consegna della sim” (doc. 1). Senza la prestazione di tale consenso, la procedura non prosegue e dunque l'utente è pienamente a conoscenza che i pagamenti relativi all'offerta passeranno sullo strumento di pagamento indicato in fase di registrazione. Oltretutto, l'art. 4 delle Condizioni generali di contratto – allegate dal sig. ***** che dimostra di conoscerle - prevede che: “l'utente comunica a Iliad i propri dati personali esatti e le informazioni sugli strumenti bancari di pagamento al momento della sottoscrizione del contratto, nonché le relative modifiche per l'intera durata del Contratto” (cfr. avv. all.). La scrivente compagnia indicava altresì al sig. ***** che poteva in qualsiasi momento cambiare metodo di pagamento da automatico a manuale accedendo alla propria Area personale (cfr. doc. 1). Così l'istante ha provveduto a fare solo in data 17.06.2021 quasi due mesi dopo le indicazioni ricevute da Iliad (doc. 2). Ne discende che la doglianza relativa alla modalità di pagamento automatica è priva di pregio. È chiaro, peraltro, che l'inerzia dell'utente (che non ha provveduto a verificare diligentemente i propri estratti conto prima del decorso di 16 mesi cui si è sommata l'intempestività nella modifica del metodo di pagamento, proprio come dallo stesso evidenziato) protrattasi per 17 mensilità non può in alcun modo determinare la debenza di somme da parte di Iliad. A tale proposito, si evidenzia che, traslando il noto principio civilistico di cui all'art. 1227 c.c. di pacifica applicazione anche in questa sede, secondo i principi generali di correttezza e buona fede di cui all'art. 1175 c.c. è imposta al creditore una condotta attiva o positiva diretta a limitare le conseguenze dannose di quanto eventualmente occorso. Inoltre, in assenza di contestazioni nel corso dei fatti di causa, prima del mese di aprile, gli addebiti oltre che legittimi e dovuti si considerano accettati. Dunque, in ragione di quanto sopra esposto, all'utente non spetta la restituzione dell'importo di € 84,83 corrisposto per i mesi da gennaio 2020 ad aprile 2021. Invece, in data 26.04.2021, dal canto suo lo scrivente gestore ha correttamente informato tramite mail (cfr. avv. all.) l'utente dell'impossibilità di corrispondere il rimborso e della correttezza degli addebiti, segnalando, come sopra esposto, che aveva la facoltà di inserire la modalità di pagamento manuale (cfr. doc. 1) (i pagamenti sarebbero dunque andati a buon fine solo in presenza di credito residuo). Con ciò, pur in assenza di espressa domanda sul punto, si considera riscontrata la comunicazione del 24.04.2021. In ogni caso, si evidenzia che il deposito dell'istanza di conciliazione avvenuto il 26.04.2021 (doc. 3) a fronte di una segnalazione del 24.04.2021 (cfr. avv. all.), prima dello scadere del termine di 45 giorni previsti per il riscontro al reclamo (cfr. art. 3.6 Carta dei Servizi - doc. 4 e cfr. art. 8 avv. all. Condizioni generali di contratto), costituisce rinuncia alla sua gestione (cfr. Delibera n. 79/19/CIR). Da ultimo, la domanda di indennizzi per il tempo speso è inammissibile per due ordini di ragioni ed

in particolare: 1. in virtù del combinato disposto degli artt. 6 e 14.3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS) in quanto formulata in questa sede per la prima volta e 2. ai sensi dell'art. 20 del medesimo Regolamento in quanto comunque risarcitoria". La società convenuta, non ravvisando responsabilità contrattuali a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito riportate. La richiesta sub I) non può essere accolta in quanto esula dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS. Con riferimento alla richiesta sub II) si osserva quanto segue. Dalla documentazione acquisita agli atti, in particolare dalla copia della sintesi contrattuale datata 21.12.2020, prodotta dal medesimo istante, risulta l'espressa indicazione "Offerta Iliad Voce" al costo di € 4,99, indicato come costo ricorrente. Inoltre nel fascicolo documentale risulta depositata la copia delle condizioni generali di contratto, il cui articolo 4 prevede che: "l'utente comunica a Iliad i propri dati personali esatti e le informazioni sugli strumenti bancari di pagamento al momento della sottoscrizione del contratto, nonché le relative modifiche per l'intera durata del Contratto". Al riguardo si evidenzia che l'istante ha prodotto la copia dello storico dei metodi di pagamento da cui si evince che, alla data del 19.12.2019, la modalità prescelta era quella della carta di credito. Tale metodo di pagamento risulta poi modificato in modalità manuale in data 17.06.2021. In proposito, si osserva che, in fase di negoziazione diretta, avvenuta in data 26.04.2021, l'operatore convenuto, a fronte delle richieste dell'istante, ha risposto nel modo seguente: << in fase di sottoscrizione della sim è presente la dicitura "Autorizzo Iliad ad addebitare i pagamenti corrispondenti all'offerta sulla mia carta di pagamento. Tale importo verrà addebitato dopo la consegna della sim", pertanto i rinnovi sono stati correttamente prelevati. Può comunque, in ogni momento, modificare il suo metodo di pagamento dalla sua area personale >>. Pertanto, sulla base delle evidenze documentali, gli importi mensili di € 4,99, addebitati dal 18.01.2020 al 20.05.2021, sono da ritenersi legittimi, di talché la richiesta in esame non può trovare accoglimento. La richiesta sub III) deve dichiararsi inammissibile trattandosi di domanda "nuova", in quanto non proposta in sede di conciliazione, ma formulata per la prima volta in sede di definizione. Sul punto, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione, in ossequio al principio di obbligatorietà della fase

conciliativa per le nuove questioni. Peraltro, la richiesta risulta, altresì, inammissibile, in quanto sottende una domanda risarcitoria, non rientrante nell'ambito di quelle passibili di costituire oggetto di definizione ai sensi dell'art. 20, co. 4, dell'All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

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.

Bari, 28 marzo 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco