

DETERMINA DIRETTORIALE 146/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/251793/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Davolio Marani - Iliad Italia S.p.A.

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Davolio Marani del 02/03/2020 acquisita con protocollo N. 0094841 del 02/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante sig. Davolio Marani, titolare dell’utenza di telefonia mobile n. 3471703xxx con l’operatore Iliad Italia S.p.A. (d’ora in poi, Iliad), nella propria istanza introduttiva ha rappresentato quanto segue:

«Addebito ad Iliad una serie di inefficienze/riscontri: - servizio customer care inefficiente (sia telefonico, sia di email/sms) - mancato riscontro ai reclami entro i 45 giorni previsti - mancata restituzione di soldi prelevati in più da una mia carta di credito - errori vari durante il passaggio da Vodafone a Iliad - diverse telefonate fatte al 177 e pagate perchè non ancora cliente Iliad - 2 visite al negozio di Milano - recesso obbligato perchè la sim speditami via posta non funzionava - nessun cenno sul sito Iliad per poter fare un reclamo - obbligo di spesa (costo di fax) per inoltrare un reclamo». In base a tali premesse, l’utente ha richiesto nei confronti di Iliad: i. il rimborso di euro 17,98, non dovuti in quanto addebitati due volte, con i relativi interessi di legge; ii. il pagamento di una somma pari a euro 70,00 per le altre inefficienze riscontrate, quali: servizio customer care inefficiente (sia telefonico, sia di email/sms) - mancato riscontro ai reclami entro i 45 giorni previsti - mancata restituzione di soldi prelevati in più da una mia carta di credito - errori vari durante il passaggio da Vodafone a Iliad - diverse telefonate fatte al 177 - 2 visite al negozio di Milano - recesso obbligato perchè la SIM non funzionava - nessun cenno sul sito Iliad per poter fare un reclamo - obbligo di spesa (costo di fax) per inoltrare un reclamo.

La società Iliad nelle proprie memorie ha rappresentato quanto segue: «Anzitutto il signor Davolio allega una serie di comunicazioni inviate a Iliad in cui espone delle lamentele generiche. Non si comprende quale sarebbe il reclamo inviato e al quale Iliad non avrebbe risposto. In realtà, come documentato dallo stesso istante, Iliad ha riscontrato i reclami inviati dall’utente sia telefonicamente che per iscritto (si veda il documento allegato da controparte intitolato “reclami scritti dopo aver parlato con il call center” da cui risulta che il 21.11.2019 Iliad ha risposto all’utente). La questione della presunta mancata risposta al reclamo si è poi definitivamente chiusa nel momento in cui l’istante, in data 8 gennaio 2020, ha depositato l’istanza di conciliazione davanti al Corecom scegliendo, pertanto, detta sede per il confronto con l’operatore e rinunciando quindi a qualunque riscontro (che ricordiamo deve avvenire entro il termine di 45 giorni, come specificato dalle condizioni generali di contratto di Iliad, doc.n.1). Sulla mancata restituzione degli importi addebitati. Iliad ha predisposto un bonifico della somma di € 17,98, a favore dell’utente, in data 16 aprile 2020, sulle coordinate iban presenti sulla piattaforma

conciliaweb. Quindi in relazione a questo punto è cessata la materia del contendere. Asseriti errori nel passaggio dal precedente gestore a Iliad. L'utente afferma che vi sarebbero stati errori nella portabilità. Anche detta circostanza è errata. Difatti, il primo tentativo di portabilità effettuato in data 18/11/2019 è andato in ko per numero errato; il secondo tentativo, veniva riproposto in data 19/11/2019, e si completava il 21/11/2019, nei termini contrattualmente previsti (doc n. 2). Pertanto, anche questa doglianza è priva di fondamento e non si è verificato il presupposto per il riconoscimento 3 dell'indennizzo». L'operatore, pertanto, ha concluso per il rigetto delle richieste avanzate perché generiche e del tutto infondate e relative a fattispecie non indennizzabili.

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito riportate. Dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato che il sig. Davolio, nel mese di novembre 2019, riscontrava l'indebito prelievo della somma di euro 17,98 in data 15 novembre 2019. A seguito delle segnalazioni inoltrate dall'istante, la società Iliad in data 16 aprile 2019 provvedeva a rimborsare l'importo di euro 18,00, come confermato dallo stesso sig. Davolio. Ciò stante, la richiesta sub i) non può essere accolta, in quanto nelle more della presente procedura l'utente, a fronte della richiesta di rimborso di euro 17,98, ha ricevuto l'accredito dell'importo di euro 18,00 il 16 aprile 2020. La richiesta sub ii) può essere accolta nei termini che seguono. Invero, la richiesta di riconoscimento di un indennizzo per servizio customer care inefficiente (sia telefonico, sia di email/sms), per le diverse telefonate a pagamento fatte al 177, per due visite al negozio di Milano, per il recesso effettuato, per la spesa sostenuta (costo di fax) per inoltrare un reclamo, non trova alcun ancoraggio probatorio agli atti, né le medesime sono oggetto di indennizzo ai sensi del Regolamento su citato. La richiesta di riconoscimento di un indennizzo in ragione del fatto che non vi sarebbero indicazioni sul sito Iliad sulle modalità di invio del reclamo non trova riscontro alcuno nel corredo probatorio; al contrario, risulta confermato che l'utente ha avuto modo di segnalare più volte all'operatore le proprie doglianze. Di contro, la richiesta di riconoscimento di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami entro i 45 giorni previsti può trovare accoglimento in quanto, come si evince dalla documentazione allegata, l'operatore non ha provveduto a dare riscontro compiuto alle segnalazioni ricevute a partire dal 19.11.2019, costringendo l'utente ad avviare la procedura di risoluzione delle controversie sulla piattaforma ConciliaWeb al fine di ottenere il rimborso della somma evidentemente addebitata erroneamente. La richiesta di riconoscimento di un indennizzo per presunti errori commessi durante il passaggio da Vodafone a Iliad resta del tutto indimostrata, né vi sono evidenze documentali atte a suffragarla. La richiesta di riconoscimento di un indennizzo per mancata restituzione di somme prelevate indebitamente non può trovare accoglimento in quanto non è fattispecie contemplata dal regolamento sugli indennizzi.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 02/03/2020, è tenuta a corrispondere, con le modalità indicate in istanza dall'utente, la somma di euro 140,00 a titolo di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo, calcolata moltiplicando, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi, il parametro di euro 2,5 pro die per n. 56 giorni di ritardo, intercorrenti tra il 3 gennaio 2020 (46° giorno successivo al reclamo) al 28 febbraio 2020 (data dell'udienza di conciliazione, nel corso della quale le parti hanno potuto interloquire in ordine ai fatti segnalati).

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini