

DETERMINA Fascicolo n. GU14/312509/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx A. S. - 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 Bxxx A. S., del 31/07/2020 acquisita con protocollo n. 0330809 del 31/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante contesta: “Si lamenta usura anomala del credito in quanto , il gestore ILIAD senza preavviso e senza un motivo (la sim aveva già del credito e già pagata l’offerta per 1 mese) mi interrompeva il servizio totalmente e non mi faceva più chiamare né utilizzare internet , costringendomi nella stessa giornata del 19-01-2020 ad effettuare 2 ricariche per un totale di 15 euro per far riprendere il servizio . Numerosi sono i reclami inviati via Pec per spiegazioni , ma il gestore non ha mai fornito adeguato riscontro né seguito alle

richieste formulate". Poste tali premesse richiede: "il rimborso di euro 15 delle ricariche aggiuntive pagate - si richiede indennizzo per usura anomala del credito e mancata trasparenza - si richiede indennizzo per interruzione illegittima del servizio - si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto si richiede indennizzi da regolamento AGCOM".

Si costituiva con tempestiva memoria difensiva di parte ILIAD deducendo: " In via preliminare, le domande di indennizzo per usura anomala del credito e per mancata trasparenza dovranno essere dichiarate inammissibili, non rientrando tra le fattispecie indennizzabili ai sensi della Delibera n. 347/18/CONS oppure della carta dei servizi (doc. 1). Anche la richiesta di indennizzi da regolamento Agcom è inammissibile, stante la genericità della stessa. 2 Tanto chiarito, senza che ciò implichi rinuncia alcuna alla pregressa eccezione preliminare, quanto lamentato da controparte non corrisponde ai reali accadimenti e alcun inadempimento è imputabile a Iliad. Infatti, come già precisato dalla Società a controparte nonché nel corso della procedura di conciliazione (con comunicazione del 14.4.2020 - doc. 2), a seguito di una verifica sull'utenza, è emerso che in data 18.1.2020 l'istante ha effettuato un primo tentativo di rinnovo dell'offerta non andato a buon fine, con contestuale avviso di credito insufficiente. Tale infruttuoso tentativo di ricarica non ha consentito il rinnovo dell'offerta mensile. Il giorno seguente, 19.1.2020, non essendo stata tempestivamente effettuata la ricarica, il traffico generato dall'utenza è stato addebitato a "consumo", con conseguente erosione del credito residuo presente sulla sim e la successiva ricarica di € 5,00 è risultata insufficiente al rinnovo dell'offerta. In forza di quanto sopra, non si è verificata alcuna sospensione del servizio e, come contrattualmente previsto, ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni generali di contratto, il pagamento del corrispettivo del servizio deve essere effettuato nelle 24 ore precedenti al rinnovo dell'offerta, mediante addebito automatico oppure con ricarica del credito telefonico e qualora la stessa: "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" (doc. 3). Solamente a seguito di ricarica di € 10,00, avvenuta alle ore 21:25, l'offerta si è rinnovata con successo, con conferma mediante sms inviato alle ore 21:25 (doc. 4 e cfr. avv. doc. 1). 3 Pertanto, le richieste di rimborso e di indennizzi, oltre che inammissibili per i motivi precedentemente dedotti, sono infondate nel merito, stante la correttezza dell'operato e degli addebiti Iliad. Da ultimo, anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, peraltro non allegati, dovrà essere rigettata, avendo Iliad informato l'istante, con mail del 24.1.2020, che le avverse contestazioni non potevano essere accolte, non ravvisandosi alcun inadempimento nell'operato di Iliad (cfr. doc. 4). Inoltre, con successiva comunicazione del 14.4.2020 (cfr. doc. 2) lo scrivente operatore ha ampiamente argomentato in merito all'infondatezza delle avverse contestazioni e alla correttezza dell'operato di Iliad.

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare solo parziale accoglimento e, comunque, nei limiti di seguito specificati. Preliminarmente si accoglie l'eccezione, fondata, del gestore in merito alle domande di indennizzo per usura anomala del credito e per la conseguente mancata trasparenza che sono dichiarate inammissibili, non rientrando tra le fattispecie indennizzabili ai sensi della Delibera n. 347/18/CONS. Sul punto, si precisa che l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Quanto, poi, al merito, dalla documentazione in atti emerge che, effettivamente, l'istante è stato costretto, nel giro di meno di 24 ore ad effettuare due ricariche per un totale complessivo di € 15,00. È altrettanto vero, però, che la pretesa dell'istante è sproporzionata rispetto al disservizio occorso dal momento che lo stesso sarebbe durato meno di 24 ore e che la sospensione che sarebbe occorsa in quell'arco temporale, sarebbe stata solo in uscita come in tutte le sospensioni amministrative. Si ritiene, pertanto, sul punto di riconoscere la somma di € 10,00 quale somma eccedente la ricarica che avrebbe dovuto effettuare l'istante nonché il 50% dell'indennizzo giornaliero previsto per la cessazione amministrativa del servizio in uscita e pari ad € 3,75. Quanto, poi, alla richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo valga quanto segue. L'istanza dell'utente è tendenzialmente diretta ad ottenere l'indennizzo da mancata risposta ai reclami (che diventa sostanzialmente oggetto principale dell'istanza) mentre risulta marginale il disservizio occorso ed il relativo disagio indennizzabile. A mente dell'art.8 della delibera n.179/03/CONS in punto di reclami, è

bene chiarire che l'obbligo di risposta scritta vige soltanto in caso di mancato accoglimento di un reclamo, ove occorre motivare il diniego, ben potendo invece il gestore limitarsi ad un riscontro verbale allorquando intenda dare seguito alla richiesta dell'utente.

Qui il reclamo è successivo alla soluzione del disservizio che, si ribadisce ha avuto durata di meno di 24 ore. Sul punto, e in generale sull'utilizzo dell'istituto contrattuale del reclamo emerge che l'istanza è incentrata non tanto sul ristoro di un pregiudizio (trascurabile) causato da un disservizio, bensì sulla mancata risposta ai reclami avanzati sul disservizio stesso e rispetto ai quali non può sottrarsi l'evidente sproporzione tra la gravità del disservizio dedotto e il presunto pregiudizio derivante dalla mancata interlocuzione e dialogo con l'operatore sul disservizio medesimo, ricordando che il reclamo è uno strumento servente l'obbligazione principale (e suo inadempimento) e non una prestazione autonoma del contratto. Non a caso l'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, si richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell'adeguatezza dell'indennizzo dovuto, all'entità del concreto pregiudizio subito dall'istante. Sorge quindi la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. E' poi lungamente dirimente, rispetto alla supposta strumentalità del reclamo, la circostanza che ciò che con esso viene richiesto -il rimborso di somme assunte come non dovute - sia marginale rispetto a quanto preteso con l'istanza di conciliazione/ definizione a titolo di indennizzo da mancata risposta ad un reclamo successivo alla soluzione del disservizio stesso, a conferma dell'assenza di quel disagio indefettibilmente collegato a qualsivoglia indennizzo, tanto da non farne sostanzialmente oggetto di controversia. Atteso che ILIAD si limita a richiamare una mail di risposta, non prodotta, si ritiene di accogliere la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 Del. indennizzi cit., quantificabile per entrambi i reclami in via equitativa, ed in ossequio al principio di proporzionalità, nella misura di € 50,00.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 31/07/2020, è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 13,75 a titolo di rimborso ricarica e sospensione amministrativa nonché quella di € 50,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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