

DETERMINA Fascicolo n. GU14/338074/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx M. - 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 M., del 12/10/2020 acquisita con protocollo n. 0418019 del 12/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante contesta: “Buonasera, nella terza decade di giugno, a causa dello smarrimento della SIM in oggetto (Numero: 3xxxxxxx), ho inviato quanto richiesto per chiedere una scheda sostitutiva. Il 22 giugno ho ricevuto in sequenza 2 mail da Iliad che mi confermavate la disattivazione della SIM e dove mi indicava che avrei dovuto pagare € 9.99 per avere la SIM nuova. Purtroppo avendo dimenticato di effettuare la ricarica di 9.99 immagino che la procedura non sia stata attivata. Il giorno 4 agosto alle 16:56 sono stato circa 4 minuti al telefono con un operatore Iliad (che a quanto pare non ha tracciato la telefonata) per

sincerarmi del fatto che la procedura fosse ancora attiva per poter pagare i 9,99, e così ho fatto sotto indicazione del servizio clienti. Ad oggi vedo che dei 10 € ricaricati, 7,99 sono stati presi per effettuare una ricarica su una SIM che Iliad stessa mi aveva scritto essere disattivata e mi dicono che dovrei andare presso uno dei totem sparsi per Roma per pagare nuovamente una SIM per poi chiedere il rimborso.... Inoltre mi hanno contatto via mail per chiedermi di chiamarli (a pagamento) semplicemente per farmi ribadire che avrei dovuto ripagare i 9,99 per avere una SIM sostitutiva. Ovviamente sono in possesso di tutte le mail relative alla cattiva gestione di Iliad". Poste tali premesse richiede: "Chiedo che venga stornata la ricarica effettuata su una scheda SIM già disattivata dall'operatore e l'utilizzo del credito per l'invio della nuova scheda SIM senza nessun costo aggiuntivo."

Si costituiva con tempestiva memoria difensiva di parte ILIAD deducendo: " Si precisa che, quanto al rimborso del credito residuo, contrariamente a quanto sostenuto ex adverso, la sospensione della sim non comporta cessazione del rapporto contrattuale, perciò essa rimane amministrativamente attiva. Sul punto, l'art. 1 delle Condizioni generali di contratto (doc. 2), prevedono che: "In caso di smarrimento, furto o uso fraudolento o non autorizzato della SIM, l'Utente dovrà darne immediatamente comunicazione a Iliad, così da consentire la sospensione del Servizio. Iliad fornirà una nuova SIM, il cui costo potrà essere addebitato secondo quanto previsto nella Brochure Prezzi. Il Contratto resterà comunque in vigore e il corrispettivo del Servizio rimarrà dovuto". Difatti, la sospensione della sim in caso di furto/smarrimento avviene per evitarne l'utilizzo da parte di un terzo, ma il contratto rimane attivo. Inoltre, come ammesso nel proprio formulario, l'utente non aveva provveduto ad effettuare la ricarica del credito necessario a coprire il costo di spedizione della nuova sim. Peraltro, con e-mail del 22.06.2020 allegata dallo stesso istante, il signor Benvenuti veniva correttamente avvisato dal gestore telefonico che il costo della 3 nuova sim ammontava ad € 9,99 e che, qualora non avesse avuto credito residuo sufficiente, la richiesta non sarebbe stata evasa. Dunque, Iliad ha agito correttamente in quanto, in ottemperanza all'art. 1 delle Condizioni generali di contratto, ha addebitato il costo dovuto per il rinnovo dell'offerta in scadenza. Tuttavia, ciò rendeva il credito residuo insufficiente a coprire il costo dell'ordine di spedizione della nuova sim, che non andava a buon fine. Quindi, l'operatore telefonico adempiva anche ai propri oneri informativi, segnalando all'utente che in alternativa avrebbe potuto recarsi a un qualsiasi centro Iliad per ottenere una nuova sim. Ø Da ultimo, la pretesa all'invio della nuova sim senza costi aggiuntivi è inammissibile in quanto gli obblighi di fare esulano dalla competenza dell'Autorità adita. Conclusivamente: (i) la richiesta di storno del credito andrà rigettata in quanto l'addebito è stato effettuato in ottemperanza all'art. 1 delle Condizioni contrattuali in vigore; (ii) la richiesta di invio della nuova sim senza costi aggiuntivi andrà rigettata in quanto inammissibile".

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare accoglimento. E' in atti una risposta del gestore alla richiesta di sostituzione della sim con la quale si limita a comunicare l'ipotesi in cui una SIM smarrita, priva del credito sufficiente, non possa essere riattivata. Questa comunicazione segue quella di disattivazione della sim. Si ritiene che il gestore non abbia fornito una completa informazione all'utente circa la possibilità di ricaricare, comunque, una sim disattiva inducendolo in errore e non fornendo, comunque, un'adeguata assistenza in termini anche di dialogo con l'utente stesso. Questa mancanza di ascolto e trasparenza, cui il gestore è tenuto in ossequio ai principi di buona fede e correttezza contrattuale legittimano l'accoglimento integrale della richiesta dell'istante. Sorge infatti la necessità 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.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza del 12/10/2020, è tenuta a corrispondere all'utente la somma di €20,00 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