

DETERMINA Fascicolo n. GU14/199778/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX 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 XXXXXX M. del 06/11/2019 acquisita con protocollo n. 0476271 del 07/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente ha presentato istanza di definizione al CORECOM Lazio nei confronti di Iliad Italia spa, deducendo di avere un contratto in essere con il predetto gestore nato in seguito a migrazione da un altro operatore finalizzata il 17.7.2018 e lamentando che nonostante il contratto preveda che il prelievo di euro 5,99 dal proprio conto corrente venga effettuato con cadenza mensile, di fatto per alcuni mesi avrebbe subito 3 prelievi continuativi. Ha chiesto: - il ripristino dei prelievi mensili, rispettando la cadenza mensile come da condizioni contrattuali; gli indennizzi per i disagi subiti rispetto ai prelievi avvenuti; il rimborso delle mensilità prelevate in eccedenza

rispetto ai costi dell'abbonamento mensile; l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; l'indennizzo per attivazioni contrattuali diverse da quelle pattuite; le spese di procedura.

L'Operatore ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, memoria difensiva, con cui ha contestato la richiesta dell'utente, in quanto non ha ad oggetto un malfunzionamento di un servizio o il ritardo nella portabilità della numerazione, ovvero un addebito maggiore di quello dovuto per i servizi offerti, quanto piuttosto un ritardo nell'addebito dell'importo di euro 5,99, dovuto per l'offerta sottoscritta e integralmente fruita. Ha rilevato che l'operatore ha tutto l'interesse ad addebitare tempestivamente il corrispettivo delle proprie offerte e ove non ha un riscontro positivo dal circuito di pagamento scelto dall'utente, reitera la richiesta telematica di addebito sino a quando questa non ha buon fine. Ha pertanto chiesto il rigetto dell'istanza in quanto infondata.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto ammissibile. Prima di entrare nel merito della questione, si rileva che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, quelle richieste avanzate dall'utente aventi natura risarcitoria sono pertanto rigettate. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per l'eventuale danno. La richiesta dell'istante è per il resto da accogliere, nei limiti che seguono. L'utente lamenta in primis che, nonostante il contratto sottoscritto prevedesse un prelievo di euro 5,99, con cadenza mensile, avrebbe invece subito più di un prelievo del predetto importo nello stesso mese e chiede la restituzione di quanto versato in eccesso, nonché il ripristino della cadenza mensile, come da condizioni contrattuali. All'istanza è stato allegato l'elenco delle operazioni registrate sul conto corrente dell'utente per il periodo dall'1.6.18 al 29.7.19. Dall'analisi dell'estratto conto emerge che alcuni prelievi di euro 5,99 sono stati effettuati nello stesso mese, ma se si considera il totale degli addebiti, ossia 13, e si raffronta con le mensilità (da giugno 2018 a luglio 2019), risulta evidente che non sono stati addebitati importi maggiori come dedotto dall'istante. Anche l'altro estratto, che riporta accrediti di euro 5,99 in data 25.10.19 e ulteriori euro 5,99 in data 25.11.2019, non dimostra che trattasi di prelievi effettuati in eccedenza come dedotto dall'utente, quanto invece di prelievi per il servizio fornito. Pertanto, non risultando che l'operatore abbia prelevato somme in eccedenza, la richiesta di rimborso avanzata dall'utente non può trovare accoglimento. L'operatore dovrà invece rispettare la scadenza mensile degli addebiti, come da condizioni contrattuali sottoscritte dall'utente, anche per garantire una maggiore trasparenza. In ordine alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, risulta che l'utente abbia presentato reclamo in data 7.8.19. Il gestore non ha provato di avere riscontrato il reclamo prodotto. Spetta pertanto all'utente un indennizzo per la mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, Allegato A, Deliberazione 73/11/Cons e ss.mm.ii. Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del 7.8.19, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni che le Condizioni Generali di Contratto prevedono come tempo di risposta; invece il dies ad quem deve individuarsi nella data della prima udienza di conciliazione del 4.11.19 (89 giorni) per un totale di 222,50. Non risulta fondata la doglianza relativa alla modifica delle condizioni contrattuali. Pertanto la richiesta del relativo indennizzo non può trovare accoglimento. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19 comma 6 del Regolamento secondo cui, nel determinare rimborsi ed indennizzi occorre tener conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso di spese della procedura di conciliazione e di definizione.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 06/11/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: -€ 222,50 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre interessi dalla domanda al soddisfo; -€ 50,00 a titolo di rimborso spese di procedura.

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