

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/348051/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx - 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. 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 modificato 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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 03/11/2020 acquisita con protocollo n. 0455848 del 03/11/2020;

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:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore Iliad Italia S.p.A. di seguito, per brevità, Iliad sull'utenza mobile n. 320 9618xxxx, lamenta la mancata restituzione del credito residuo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- constatava che *"Iliad tratteneva indebitamente il credito residuo"* di € 20,50 nonostante la portabilità dell'utenza mobile n. 320 9618xxxx ad altro operatore;
- richiedeva a Iliad, nel mese di settembre 2020 tramite varie PEC, il riconoscimento del proprio credito residuo mediante il trasferimento sull'utenza mobile n. 320 9618xxx ovvero mediante l'accredito sul proprio conto corrente;
- inviava, *"come richiesto da Iliad"*, in data 6 settembre 2020, via fax, l'apposito modulo di richiesta di trasferimento del credito residuo sul proprio conto corrente con indicazione delle coordinate bancarie;
- riceveva riscontro negativo, in data 11 settembre 2020 via email, da parte dell'operatore il quale comunicava che *"la [...] richiesta non può essere accolta in quanto incompatibile con le condizioni dell'offerta/carta dei servizi"*.

In data 30 ottobre 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Iliad tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- i) *"il trasferimento del credito residuo [...] sul mio IBAN"* per la somma complessiva di *"€ 60,00"*;
- ii) *"che venga informata l'AGCOM sul comportamento di Iliad"*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Iliad, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva in data 18 dicembre 2020 nella quale ha sostenuto la correttezza del proprio operato nei termini che seguono:

- *"la richiesta di trasferimento del credito residuo non è stata formulata dal cliente al momento del passaggio ad altro operatore ed era, dunque, necessario l'invio dell'apposito modulo (inoltrato il 6.9.2020)";*
- a seguito della ricezione di tale modulo, *"il 14.9.2020 [contattava]l'utente per ultimare la gestione, tuttavia il signor Mauro [rifiutava] il rimborso affermando di aver aperto un procedimento dinanzi al Corecom e di richiedere anche un indennizzo";*
- prosegue l'operatore affermando di aver riproposto il rimborso *"anche nel corso della procedura di conciliazione [...] ma anche in questa sede l'istante ha rifiutato";*
- l'operatore ha sostenuto, infine, che *"la presente fattispecie non rientra tra quelle indennizzabili ai sensi della Delibera n. 347/18/CONS"*.

L'operatore ha concluso chiedendo il non accoglimento delle domande di parte istante in quanto infondate in fatto e in diritto.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una nota di replica del 18 dicembre 2020, con cui ha contestato la memoria dell'operatore, evidenziando quanto segue:

- precisava che *“anche se erroneamente compilava il modulo di passaggio ad altro operatore [...] [si attivava subito] con innumerevoli telefonate al servizio clienti [...] e solo dopo forse la decima veniva comunicato che per poter riavere il credito residuo doveva necessariamente inviare un apposito modulo via fax (inviato il 06/09/2020), non essendo in possesso di un fax era costretto a rivolgersi altrove con ulteriori spese, ma anche questa ulteriore sofferta operazione non è servita, infatti cinque giorni dopo esattamente il 11/09/2020 riceveva una email da parte di Iliad [...] dove [veniva comunicato]che 'la tua richiesta non può essere accolta', costringendolo lo stesso giorno ad avviare l'istanza Corecom”*;

In considerazione di tutto ciò, la parte istante ha continuato *“a sostenere che Iliad ha trattenuto e continua a trattenere impropriamente il mio credito residuo”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere *“che venga informata l'AGCOM sul comportamento di Iliad”*, va rammentato che tale domanda esula dalle competenze dell'Organo Collegiale, identificato dal Regolamento nel Comitato regionale per le comunicazioni, il quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamato esclusivamente, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ad 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 nonché di corrispondere gli indennizzi, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Sempre in via preliminare, in accoglimento dell'eccezione sollevata dall'operatore in merito alla non indennizzabilità della presente fattispecie ai sensi della Delibera n. 347/18/CONS”, deve evidenziarsi, con riferimento alla domanda *sub i)* per la somma richiesta di € 60,00 inerente *“il trasferimento del credito residuo”*, che la stessa sia inammissibile per la parte eccedente l'importo dell'effettivo *“credito residuo”* pari a € 20,50 trattandosi appunto di fattispecie non rientrante fra quelle indennizzabili ai sensi del citato Regolamento indennizzi.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sulla mancata restituzione del credito residuo pari a € 20,50 a seguito di portabilità ad altro operatore dell'utenza mobile n. 320 9618xxx.

Nel merito, occorre precisare che l'Autorità già con delibera n. 416/07/CONS ha riconosciuto *“il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme”*. La stessa delibera, infatti, ha diffidato gli operatori di telefonia mobile presenti sul mercato ad *“ottemperare all'obbligo di restituzione del credito residuo in caso di recesso ed a quello di portabilità dello stesso credito in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore”*, ai sensi del comma 3 dell'articolo 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie all'adempimento dell'obbligo di legge. Ciò significa che l'istante ha, in linea generale, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile tranne per l'ipotesi del credito residuo derivante da bonus/promozioni che, al contrario, non può essere monetizzabile ma da solo diritto al trasferimento su altra sim dell'utente. Tali disposizioni trovano ulteriore supporto nell'allegato A alla delibera n. 487/18/CONS recante: *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”* che, dopo aver definito il credito residuo *“come l'importo prepagato, non ancora utilizzato, ricaricato autonomamente dall'utenza”*, dispone che, *“a seguito dello scioglimento del rapporto contrattuale per qualsiasi causa il cliente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo”*.

Sul punto, la parte istante ha lamentato la mancata restituzione del credito residuo nonostante reiterate richieste via PEC e l'invio dell'apposito modulo richiesto dall'operatore, laddove il gestore ha sostenuto la correttezza del proprio operato e che la parte istante ha rifiutato il rimborso in quanto riteneva di ottenere anche un indennizzo.

Ciò posto, in assenza dell'avvenuta restituzione del credito residuo a favore della parte istante e in considerazione di quanto già evidenziato in via preliminare in merito alla non indennizzabilità della domanda sub ì), si ritiene di accogliere parzialmente tale domanda nei limiti già evidenziati e quindi di disporre la restituzione del credito residuo pari a € 20,50 (venti/cinquanta) esistente dell'utenza mobile n. 320 9618614 illegittimamente trattenuta dal gestore.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 03/11/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, per le motivazioni di cui in premessa, la somma di euro 20,50 (venti/cinquanta) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di restituzione del credito residuo esistente dell'utenza mobile n. 320 9618xxx.

La predetta Società Iliad Italia S.p.A è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)