

DETERMINA 65 Fascicolo n. GU14/394886/2021
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Iliad Italia XXX

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

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;

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;

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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 16/02/2021 acquisita con protocollo n. 0083130 del 16/02/2021

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.

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica mobile privata n. 328 833xxxx, con l’operatore Iliad Italia XXX (di seguito per brevità Iliad) lamenta un addebito per una telefonata effettuata in *roaming* internazionale, che doveva essere ricompresa nell’abbonamento, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- *“Il 24 luglio 2020 (...) effettu[va] una chiamata ad un’utenza statunitense. Nonostante la [sua] tariffa includesse chiamate illimitate verso numerazioni degli Stati Uniti d’America, la stessa veniva addebitata per un importo superiore ai € 40”.*
- *“Avev[endo] già sperimentato simili esperienze nel passato, (...) il giorno successivo richiedev[a] a mezzo PEC al gestore giustificazioni circa tali addebiti, nonché il rimborso integrale dell’importo addebitato per tale chiamata ma il reclamo non veniva riscontrato”.*
- Successivamente effettuava la portabilità della propria utenza verso altro gestore.
- A seguito di tale cambio di operatore non poteva più consultare *“i dettagli della chiamata in quanto la [propria] area clienti sul sito di Iliad risulta[va] disattivata”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) *“rimborsi o indennizzi”* quantificati nella somma pari ad euro ad 340.00, in relazione ai disservizi lamentati.

In data 12 febbraio 2021 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.

2. La posizione dell’operatore.

Nell’ambito del contraddittorio l’operatore, nelle memorie del 6 aprile 2021, ha sostenuto l’*“infondatezza delle richieste avverse”*, riepilogando che *“l’utente lamenta: (i) l’addebito “per un importo superiore a € 40,00” per una chiamata effettuata verso gli Stati Uniti in data 24.07.2020, in*

quanto a suo dire la propria tariffa includeva chiamate illimitate verso numerazioni degli Stati Uniti e (ii) la asserita mancata risposta al reclamo del 25.07.2021. Conseguentemente chiede rimborsi/indennizzi quantificati in € 341,00”.

L'operatore ha evidenziato, innanzitutto, *“che sui sistemi Iliad risulta che la chiamata oggetto di contestazione sia stata correttamente fatturata in quanto effettuata dalla Germania e non dall'Italia”.*

Sul punto ha citato che, *“secondo quanto previsto dalla Brochure prezzi di Iliad a pagina 4 (doc. 1): “I servizi possono essere utilizzati anche in roaming all'interno dell'Europa alle medesime condizioni economiche previste per i servizi in Italia, ai sensi dei Regolamenti UE n. 2015/2120 e 2016/2286. Tali condizioni si applicheranno nel caso in cui l'Utente sia abitualmente residente in Italia o abbia un legame stabile con l'Italia (ad esempio, in ragione di rapporti di lavoro a tempo pieno e duraturi, partecipazione a corsi di studio regolari, etc.) e, su richiesta di Iliad, l'Utente dovrà fornire dimostrazione di tale residenza o legame stabile. Le suddette condizioni di fornitura del servizio di roaming nell'UE non saranno applicate nel caso in cui (i) l'Utente effettui un utilizzo sequenziale in roaming di più di una SIM, (ii) l'Utente effettui un traffico roaming superiore rispetto al traffico nazionale e, allo stesso tempo, abbia una presenza prevalente in altri Stati dell'UE in un arco temporale di 4 mesi; (iii) si verifichi un lungo periodo di inattività di una SIM associata a un uso preponderante, se non esclusivo, in roaming in un arco temporale di 4 mesi. Nel caso in cui le suddette condizioni non siano rispettate, Iliad applicherà ai servizi in roaming un sovrapprezzo, calcolato sulla base delle tariffe massime previste dal Regolamento UE n. 2015/2120, come indicato qui e nello specifico alla colonna «Tariffa 'Permanent' Roaming».*

Sulla base di quanto sopra evidenziato l'operatore ha concluso che *“l'addebito risulta correttamente effettuato”.*

Inoltre la società convenuta ha precisato che, *“in data 2.02.2021, nel corso del tentativo obbligatorio di conciliazione, Iliad oltre a comunicare quanto sopra esposto, ossia la correttezza della tariffazione della chiamata in quanto effettuata dalla Germania, confermava di avere riscontrato il reclamo il 28.07.2020 con e-mail inviata all'indirizzo indicato dall'utente in fase di registrazione (doc. 2). Oltretutto, proprio dalla successiva risposta dell'utente, si evince la conferma che tale riscontro sia avvenuto (cfr. doc. 2)”.*

La società Iliad ha dedotto, pertanto, che *“nulla deve (...) a titolo di rimborsi/indennizzi”.*

“Conclusivamente, [Iliad ha ribadito che] le richieste avverse sono infondate e andranno rigettate”.

3. 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.

La domanda *sub i)* volta ad ottenere *“rimborsi o indennizzi”*, al di là della generica formulazione, può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Parte istante ha lamentato *“l'addebito “per un importo superiore a € 40,00” per una chiamata effettuata verso gli Stati Uniti in data 24.07.2020, in quanto la propria tariffa includeva chiamate illimitate verso numerazioni degli Stati Uniti e la asserita mancata risposta al reclamo del 25.07.2021.*

Di contro la società Iliad, con riferimento *“alla tariffazione”*, ha dedotto che *“secondo quanto previsto dalla Brochure prezzi di Iliad a pagina 4 (doc. 1): “I servizi possono essere utilizzati anche in*

roaming all'interno dell'Europa alle medesime condizioni economiche previste per i servizi in Italia, ai sensi dei Regolamenti UE n. 2015/2120 e 2016/2286.

Al riguardo ha “precisa[to] che nel caso in cui l'Utente sia abitualmente residente in Italia o abbia un legame stabile con l'Italia (ad esempio, in ragione di rapporti di lavoro a tempo pieno e duraturi, partecipazione a corsi di studio regolari, etc.) e, su richiesta di Iliad, l'Utente dovrà fornire dimostrazione di tale residenza o legame stabile. Le suddette condizioni di fornitura del servizio di roaming nell'UE non saranno applicate nel caso in cui (i) l'Utente effettui un utilizzo sequenziale in roaming di più di una SIM, (ii) l'Utente effettui un traffico roaming superiore rispetto al traffico nazionale e, allo stesso tempo, abbia una presenza prevalente in altri Stati dell'UE in un arco temporale di 4 mesi; (iii) si verifichi un lungo periodo di inattività di una SIM associata a un uso preponderante, se non esclusivo, in roaming in un arco temporale di 4 mesi. Nel caso in cui le suddette condizioni non siano rispettate, Iliad applicherà ai servizi in roaming un sovrapprezzo, calcolato sulla base delle tariffe massime previste dal Regolamento UE n. 2015/2120, come indicato qui e nello specifico alla colonna «Tariffa 'Permanent' Roaming»”.

Sul punto si evidenzia che il D. M. 2 marzo 2006, n. 145, Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo, all'art. 12 dispone che “le informazioni o prestazioni dei servizi a sovrapprezzo sono precedute, indipendentemente dalla durata del servizio, da un messaggio di presentazione, chiaro ed esplicito” e all'art. 13 che “il servizio a sovrapprezzo è erogato solo dopo l'esplicita accettazione da parte dell'utente finale”.

Nel caso di specie, Iliad non ha fornito documentazione idonea a provare l'esistenza di una manifestazione di volontà dell'utente di effettuare la chiamata in questione alla tariffazione poi applicata. L'operatore non avrebbe quindi potuto addebitare il relativo costo sul conto telefonico dell'utente ovvero sul credito residuo, stante la mancata acquisizione, da parte del fornitore del servizio, dell'esplicito consenso da parte dell'utente stesso.

Inoltre, a fronte della contestazione circa l'applicazione della suddetta tariffa l'operatore non ha dato contezza del traffico fruito consapevolmente per attivazioni a servizi a sovrapprezzo.

Al riguardo viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Ne consegue, in accoglimento della richiesta *sub i)* volta ad ottenere il rimborso degli “importi indebitamente fatturati”, che la società Iliad è tenuta a regolarizzare, con riferimento all'utenza n. 328 833xxx, la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante il rimborso della somma di euro 40,00 (quaranta\00).

Con riferimento alla domanda *sub i)* sotto il profilo della mancata risposta ai reclami, l'istante ha inviato un reclamo per PEC in data 25 luglio 2020. Di contro, l'operatore ha addotto di aver risposto tempestivamente al reclamo. A riprova di quanto sostenuto, tuttavia, la società Iliad non ha allegato il riscontro citato, ma argomentato evidenziando come lo stesso utente ammetta, nell'ambito della

conciliazione semplificata, di aver ricevuto la risposta. Dall'analisi della documentazione citata, emerge che l'istante ha ammesso, semmai, di aver ricevuto una risposta che non ha ritenuto né soddisfacente, né esaustiva.

Ciò premesso può essere accolta la richiesta sub i) per la mancata risposta al reclamo per le ragioni che seguono.

Sul punto viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo 25 luglio 2020, il *dies a quo* nella data dell'8 settembre 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 12 febbraio 2021.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo la mancata risposta al suddetto reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), computato secondo il parametro di euro 2,50 per n. 157 giorni di mancata/ritardata risposta al reclamo.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 16/02/2021, è tenuta a regolarizzare entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento la posizione amministrativa – contabile, con riferimento all'utenza n. 328 833xxxx mediante il rimborso, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, della somma di euro 40,00 (quaranta/00).- La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata/ritardata risposta al reclamo.

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.)