

DETERMINA Fascicolo n. GU14/298684/2020**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 XXXXXXXXX M., del 30/06/2020 acquisita con protocollo n. 0279057 del 30/06/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1) La posizione dell’istante: A seguito dell’udienza di conciliazione, convocata per il giorno 25/06/2020 conclusasi con verbale di mancato accordo UG/283676/2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 30/06/2020, lamentando, nei confronti della società Iliad Italia S.p.A. - Eleonora Croccolino (di seguito Iliad), quanto segue. In data 19/02/2020 acquistava una sim da utilizzare a servizio di un impianto di allarme, ma il giorno seguente verificava insieme al tecnico che la sim non era idonea all’utilizzo. Il giorno successivo esercitava il diritto al ripensamento formalizzando il recesso del contratto tramite il sito internet Iliad. Chiedeva,

quindi, “la restituzione dell'importo pagato per l'acquisto della sim e il trasferimento del credito residuo pari indicativamente a 5 euro”. Aveva chiesto anche “la portabilità del numero a me intestato 3713967211”. Per il rimborso aveva richiesto tramite portale, “il riaccredito su un numero Iliad 3397213383. Dopo diversi solleciti con diverse chiamate mi comunicavano via mail che il rimborso non poteva essere accolto”. Ciò premesso l'Istante richiede il rimborso a) “del costo della sim pagata”, b) “vecchio traffico residuo”, c) “il rimborso per il tempo impiegato in questa causa, e per avermi negato tramite e mail il rimborso dei soldi spesi” Quantifica l'importo in euro 80,00.

2) La posizione dell'operatore: Con memoria del 27/10/2020, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza, “poiché alcun inadempimento è imputabile a Iliad, atteso che, a seguito dell'esercizio del diritto di ripensamento da parte della signora XXXXXX, l'operatore ha correttamente gestito la richiesta dell'istante. Iliad non ha potuto accogliere la richiesta di rimborso non essendo stata inoltrata la documentazione necessaria, come comunicato anche con mail allegata da controparte al presente procedimento. In ogni caso, la domanda di rimborso per il tempo perso è inammissibile in quanto configura una richiesta di risarcimento danni”. “La pretesa in oggetto dovrà essere rigettata, stante la correttezza dell'operato di Iliad e l'inapplicabilità degli indennizzi (non previsti dal Regolamento n. 347/18/CONS) alla fattispecie di mancata gestione del recesso e/o per le ipotesi di errata fatturazione. In tali ipotesi, è costante l'orientamento dell'Autorità nel ritenere il rimborso delle somme corrisposte dall'utente sufficiente a ristorare l'eventuale pregiudizio subito (tra le altre si cita la Determina Direttoriale Agcom n. 106/18/DTC/Gu14/933/18). Peraltro, senza che ciò implichi ammissione di torto alcuno, nel corso del procedimento di conciliazione Iliad si è dichiarata disponibile a rimborsare l'importo di € 18,45, corrispondente al costo della SIM (pari a € 14,98) e al credito residuo (€ 3,47)”.

3) Motivazione della decisione: Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento . Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. Dall'istruttoria svolta appare pacifico ed incontestato che l'istante ha sottoscritto un contratto di telefonia mobile con l'operatore convenuto e che, attesa la inutilizzabilità della sim Iliad a servizio dell'impianto di sorveglianza, la medesima utente ha tempestivamente esercitato il diritto di ripensamento correttamente comunicato nelle modalità previste attraverso il portale di servizio del medesimo operatore. In ordine alle richieste di cui ai punti a) rimborso del costo della sim pagata e b) rimborso per il credito residuo, che possono essere trattate congiuntamente, queste devono trovare accoglimento per il principio di non contestazione sotto duplice profilo. In primo luogo, in corso di istruttoria, l'istante lamenta la mancata restituzione dell'importo relativo al costo sostenuto per l'acquisto della sim di Iliad e al credito residuo ivi presente. Dal canto suo l'operatore eccepisce l'incompleta allegazione di documenti da parte della sig.ra XXXXXX mancando, però, di produrre a sua volta idonea documentazione comprovante il sostegno contrattuale in forza del quale poteva opporre tale rifiuto alla restituzione dei predetti importi. Inoltre la medesima convenuta riferisce di essersi resa disponibile, in sede di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione (UG/283676/2020), di rimborsare l'istante di euro 14,98, quale costo della sim, ed euro 3,47, quale credito residuo, pur se tale disponibilità non risulta menzionata nel verbale di mancato accordo sottoscritto dalle parti. Di talchè, risulta certamente non contestato il diritto dell'istante a ricevere i suddetti rimborsi. A diverso approdo, invece, si deve giungere in merito alla richiesta di cui al punto c) “il rimborso per il tempo impiegato in questa causa, e per avermi negato tramite email il rimborso dei soldi spesi” che non può essere accolta. Come puntualmente eccepito in memoria depositata dall'Operatore la richiesta dell'istante di rimborso “per il tempo impiegato in questa causa, e per avermi negato tramite email il rimborso dei soldi” integra una richiesta di risarcimento del danno, materia questa però riservata alla competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria e pertanto preclusa in questa sede. Si rammenta, infatti, che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, imponendo il rigetto della richiesta de qua.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza del 30/06/2020, è tenuta a pagare la somma di € 14,98 (quattordici euro novantotto centesimi), a titolo di rimborso per costo sim; quanto alla richiesta sub b), di pagare la somma di € 3,47 (tre euro quarantasette centesimi), a titolo di restituzione credito residuo; quanto alla richiesta sub c), di non accogliere la richiesta dell'istante;

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