



CORECOM Puglia



DETERMINA 22 Fascicolo n. GU14/445788/2021

del 28/3/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] **- 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;

Preso atto dell’attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

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

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 27/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia mobile e internet, rappresenta quanto segue: «In data 3/01/2020 attivo la sim 34xxxxx46 online (vedi All.1) In data 12/01/2020 Iliad mi invia una comunicazione in cui mi chiedono di contattare il 177 per comunicazione. (vedi All.2) Contatto il 177 e mi comunicano che per motivi tecnici non riescono ad attivare la sim e quindi mi chiedono di dare disdetta ai sensi dell'art. 52 (inviandomi il modulo) e con i soldi che mi restituiscono avrei acquistata una nuova sim In data 13/01/01/2020 invio disdetta del contratto ai sensi dell'art.52 codice a consumo (vedi All.2) Iliad non mi invia alcun rimborso nonostante diverse telefonate al servizio clienti in cui gli operatori mi dicono che il rimborso è in emissione. In data 11/10/2020 invio reclamo per contestare il mancato rimborso della sim (vedi All.4) Iliad non dà riscontro al reclamo e pertanto affido la pratica al mio legale per ricevere il rimborso perché mi sento preso in giro dal gestore. In data 16/06/2021 c'è stata l'udienza di conciliazione dove il gestore ha esordito affermando che il rimborso dei 17,98 € era dovuto perché la disdetta era conforme (ma questo è rilevabile dalla stessa documentazione allegata agli atti – Vedi All.2) ma non ha spiegato il perché non l'ha fatto in data 13/01/2020 (quando l'istante ha inviato la disdetta). In relazione al reclamo del 11/10/2020 la controparte ha dichiarato che a suo dire è stato riscontrato all'istante via email con esito negativo. Considerato che la scrivente non ha mai ricevuto alcuna email da iliad e visto che il gestore ha ammesso che i 17,98 € erano dovuti ho chiesto come mai nell'ipotetica email inviata (di cui si contesta in modo reciso la ricezione) è stato dato esito negativo? e per quale motivo? Il gestore ha risposto che è stato dato esito negativo perché non aveva l'estratto dei pagamenti!!!! E' evidente che tutte le affermazioni della controparte sono contrastanti con i fatti e le prove prodotte e che il gestore non ha rimborsato i 17,98 € con un comportamento colposo mentre il reclamo del 11/10/2020 non è mai stato riscontrato per un proseguo del suo comportamento scorretto. L'unica risposta di iliad (congrua e conforme) al reclamo del 11/10/2020 doveva essere che la scrivente aveva ragione, chiedere scusa e rimborsare in automatico i 17,98 €. Il gestore ha voluto proseguire con il suo comportamento scorretto e colposo per procurarsi un indebito guadagno e pertanto mi ha costretto a rivolgermi al mio legale per avere le mie ragioni». Sulla base di tali premesse, chiede: I) il rimborso di 17,98 € relativo alla sim II) l'indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 11/10/2020; III) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure;

Nelle proprie memorie, il gestore espone quanto segue: «In via preliminare, la scrivente chiede lo stralcio delle seguenti affermazioni avverse aventi contenuto sconveniente o offensivo, oltre che totalmente inconferente ai fini della presente definizione, e comunque non provato: "il gestore ha voluto proseguire con il suo comportamento scorretto e colposo per procurarsi un indebito guadagno"; "l'unica risposta di Iliad doveva essere che la scrivente aveva ragione, chiedere scusa". Con l'odierna istanza l'utente lamenta la mancata gestione del diritto di ripensamento e la mancata risposta al reclamo dell'11.10.2020. Conseguentemente chiede la ripetizione di € 17,98 pagati per l'attivazione della sim e per l'offerta Iliad nonché € 300,00 ex art. 12 del Regolamento indennizzi, oltre al rimborso delle spese necessarie per la procedura davanti all'Autorità. Iniziamo col dire che sui sistemi della scrivente compagnia risulta che l'utente abbia contattato inizialmente il servizio clienti in data 12.01.2020 per difficoltà nell'attivazione della propria sim. La problematica tecnica veniva confermata dall'operatore e l'istante è stata invitata a inviare il modulo di ripensamento corredato di documento di identità. Il giorno seguente la sig.ra XXXXXXXXX contattava nuovamente il n. 177 e le veniva comunicato che il documento di identità allegato – necessario ai sensi dell'art. 6 delle Condizioni generali di contratto per l'esercizio del diritto di recesso (doc. 1) – era illeggibile. Il 14.01.2020 veniva processato il modulo di ripensamento e in assenza di indicazione da parte dell'utente – con credito residuo pari a zero - si provvedeva al rimborso sulla carta di credito utilizzata in fase di registrazione. Soltanto in data 24.08.2020, ben sette mesi dopo - l'istante contattava Iliad lamentando il mancato riaccredito della somma pagata per sim e offerta Iliad. In data 16.10.2020 l'utente chiedeva il rimborso alla scrivente che inviava comunicazione automatica di rigetto del reclamo, in quanto - decorsi da tempo i 30 giorni per il rimborso automatico – si rendeva necessaria: 1. la documentazione, mai fornita dall'utente, per provare che non fosse avvenuto il rimborso automatico e 2. che la sig.ra XXXXXXXXX indicasse le modalità di rimborso. Ciò veniva anche rappresentato in data 28.06.2021 sul portale Conciliaweb dove la compagnia manifestava la propria disponibilità a rimborsare il costo pagato in sede di sottoscrizione come previsto contrattualmente – a fronte dell'indicazione di coordinate IBAN (doc. 2). Tuttavia l'utente non comunicava nuovamente alcuna preferenza per la modalità di rimborso (cfr. doc. 2) e promuoveva la presente definizione. Quindi, occorre evidenziare che a fronte di fatti accaduti a gennaio 2020, la sig.ra XXXXXXXXX ha contestato l'asserito mancato rimborso solo a ottobre 2020 e ciò non è dipeso certo

dalla condotta di Iliad. Tale lasso temporale ha impedito di verificare l'avvenuto rimborso e di provvedere al rimborso automatico, comportando la necessità degli adempimenti sopra indicati in capo all'istante. In ogni caso, da tutto quanto sopra esposto si evince: la disponibilità della compagnia ad effettuare il rimborso di € 17,98 nel corso dei fatti di causa e che la sig.ra XXXXXXXXX ha ricevuto risposta a tutte le segnalazioni effettuate. Pertanto nessun indennizzo ex art. 12 del Regolamento indennizzi spetta. Da ultimo, la richiesta di rimborso di spese di procedura è del tutto infondata, afferendo ad un procedimento telematico, gratuito e non avendo comunque controparte fornito pezze giustificative a sostegno della sua domanda. Conclusivamente, le richieste avverse andranno rigettate».

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di rimborso dell'importo di 17,98 euro, può essere accolta, avendo l'utente tecnicamente esercitato diritto di ripensamento prima dell'attivazione del servizio. Lo stesso operatore convenuto, del resto, non contesta la spettanza del rimborso in questione, non effettuato in precedenza, come emerge dall'istruttoria, solo per ragioni burocratico-amministrative. La domanda sub II), di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, può parimenti trovare accoglimento, atteso che non è stata allegata in atti alcuna risposta da parte del gestore alla pec di reclamo dell'11/10/2020. L'indennizzo, trattandosi non di mero ritardo, ma di omissione, è da corrispondersi nella misura massima prevista dall'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche") di 300,00 euro. La domanda sub III), di rimborso delle spese di procedura, viceversa, non può essere accolta, attesa la sostanziale gratuità della procedura e l'assenza, in atti, di particolari spese documentate.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 27/07/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno circolare a quest'ultimo spettante, l'importo complessivo di 317,98 (trecentodiciassette/98) euro, di cui: 17,98 euro a titolo di rimborso di somme non spettanti e 300,00 euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, con maggiorazione degli interessi a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
GIUSEPPE MUSICCO