

**DETERMINA DIRETTORIALE
56/24/DTC/CW**

Fascicolo n. GU14/674690/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.S. - Iliad Italia S.p.A., Fastweb 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;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.S., del 16/04/2024 acquisita con protocollo n. 0109360 del 16/04/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in riferimento alle utenze mobili n. 3272410xxx e n. 3911447xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in esito al contratto stipulato con Fastweb S.p.A. «mi veniva chiesto di pagare 20 euro, 10 per l’attivazione e 7 di credito, alla mia domanda dei restanti 3 euro mi viene detto che sono soldi che non possono darmi e restano in cassa fastweb»; b. inoltre, nel mese di settembre l’utente ha chiesto a Iliad S.p.A. una modifica nella modalità di pagamento, «da una poste pay alla ricaricabile del cliente cosa al totem point iliad mi veniva confermato che era andata a buon fine, ad oggi non risulta avvenuto il passaggio di pagamento anzi mi viene comunque prelevato l’importo nonostante io ricarichi ogni mese in modalità ricaricabile mi viene prelevato cmq l’importo quindi mi vedo pagare due volte la bolletta quando me ne sono reso conto e ho segnalato il problema mi veniva detto che il credito che ho ricaricato non può essere restituito e di conseguenza rimane in cassa Iliad». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. a Fastweb S.p.A. «la restituzione dei 3 euro dell’attivazione»; ii. a Iliad Italia S.p.A. «50 euro

che risultano depositati in quanto venivano prelevati dal mio conto nonostante pagassi la ricaricabile»; iii. la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1.000,00 «per le problematiche causate dal vostro servizio clienti e problemi recati alla mia persona».

Fastweb S.p.A. ha dichiarato che «L'utente ha sottoscritto una pda solo mobile del 29.1.2024 con richiesta di port in da Iliad. Il port in è stato espletato, senza ritardo, in data 31.1.2024, con conseguente trasferimento del credito residuo. In aderenza a quanto contrattualmente pattuito, l'utente ha pagato la somma di € 20, importo che comprende €10 per la SIM ed € 7.95 corrispondente al canone mensile scelto in pda. Al 17 aprile vi è, nel borsellino del cliente (che può visualizzarlo dall'app), un credito di euro 2,19. Detto importo può essere speso per servizi esclusi dal plafond previsto dal piano tariffario oppure – in caso di passaggio ad altro operatore – venire trasferito come credito residuo. Il credito residuo è stato correttamente trasferito da Iliad a Fastweb a seguito del port in», come da schermata in atti. In virtù di quanto sopra esposto, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'utente. Iliad Italia S.p.A. preliminarmente ha evidenziato che «il ricorrente ha presentato una istanza GU14 congiunta contro Iliad e Fastweb in merito alle utenze mobili 3911447xxx e 3272410xxx avanzando contestazioni nei confronti di entrambi gli operatori inerenti asseriti disservizi che, però, non hanno correlazione tra loro e non riguardano procedure di trasferimento utenza. Il deferimento ad Agcom ex art. 22 è pertanto inconferente con il reale petitum dell'odierna procedura di definizione». L'operatore, nel merito, ha poi precisato che in riferimento all'utenza Iliad n. 3911447xxx «gli addebiti sono correttamente rispondenti alle condizioni tariffarie contrattualmente pattuite. Come si evince dall'estratto di gestione tecnica che si rimette a seguire, dal 26/09/23 al 27/02/24 il metodo di pagamento scelto dalla cliente era la carta di credito. In data 27/02/24 la cliente ha scelto la ricarica manuale del credito. Pertanto, dal 27/02/24: - il rinnovo dell'offerta tariffaria è avvenuto scalando il credito residuo presente sull'utenza (così come contrattualmente previsto); - nessun prelievo risulta essere stato fatto successivamente da Iliad sulla carta del cliente (ed infatti nessuna evidenza di prelievi successivi viene versata agli atti dalla controparte). Tutte le evidenze di prelievo sono infatti antecedenti alla data del 27/02/24 e riguardano l'addebito del canone mensile di € 7,99 dell'offerta tariffaria». Nessuna evidenza viene versata dal ricorrente agli atti della procedura in merito a tale contestazione, rimasta pertanto mera prospettazione verbale. Per quanto sopra, «nessuna responsabilità è ascrivibile alla convenuta Iliad Italia S.p.A. in merito ai motivi di doglianza e nessuna richiesta di storno/rimborso/indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata». L'operatore ha quindi chiesto l'archiviazione del procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i., nei confronti di Fastweb S.p.A., risulta di fatto superata, avendo l'operatore dimostrato di averla già integralmente accolta. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., nei confronti di Iliad Italia S.p.A., può invece trovare parziale accoglimento, atteso che dal corredo istruttorio, in particolare dal report dei prelievi bancari e dalle ricevute delle ricariche effettuate tramite lottomatica, emerge che nel periodo compreso da ottobre 2023 a febbraio 2024 l'operatore ha addebitato sul conto corrente intestato all'istante euro 7,99 al mese a titolo di ricarica della SIM dedotta in controversia; tuttavia, in riferimento al medesimo periodo, l'utente ha ricaricato manualmente la medesima utenza di un importo complessivo pari ad euro 40,00, come risulta anche all'operatore. In relazione a tanto, Iliad Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare in favore dell'istante l'importo complessivo di euro 40,00. Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che, nel caso di specie, non si configurano i presupposti per il riconoscimento di alcun indennizzo di cui al Regolamento sugli indennizzi.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza del 16/04/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di rimborso.

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
Giovanni Santella