

DELIBERA N. 34/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / ILIAD XXX

(GU14/544560/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 01/06/2023;

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 modificata, 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. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 12/08/2022 acquisita con protocollo n. 02XXX18 del 12/08/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 01/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Iliad XXX, di seguito iliad, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 12/08/2022; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 28/07/2022), quanto segue.

Chiedeva per ben tre volte di sapere quale fosse il suo credito prima dell'8 luglio relativo all'ID 708XXX10 ed oggi dopo 4 tentativi nessuno è stato in grado di dirgli quanto fosse.

In ogni caso, contestava il fatto di aver mai abilitato il proprio telefonino all'addebito a consumo e, a riprova, mandava la videata del telefonino stesso tratta durante la prima conversazione con la prima operatrice al 177.

Precisa che detto device viene esclusivamente usato quale hotspot per il tethering in casa per il traffico in WI-FI.

Con Iliad la sua famiglia ha diversi numeri telefonici utilizzati: il suo, quello della moglie, quello della madre e, ultimo, il 351XXXX526, utilizzato, come detto, per i collegamenti in WI-FI e che è l'oggetto della controversia.

Su quest'ultimo numero, che ha un contratto a scalare ed un traffico pari a 120 GB mensili, si è verificato per l'ennesima volta un comportamento da parte di Iliad palesemente illegale.

Su tale numero, che originariamente aveva 30 GB mensili, tempo addietro, dopo che l'uso aveva superato i 30 GB, il limite era stato portato a 120 GB, a seguito di una procedura non proprio chiara.

Infatti, si verificava quanto segue.

Lo scorso 8 luglio, alle 16,45, il limite dei 120 GB era stato raggiunto per effetto di un intenso utilizzo.

La moglie gli segnalava, il 9 ed il 10 luglio, che il WI-FI non andava, pertanto, senza andare a fondo della questione e ritenendo di avere finito il credito sull'account del 351XXXX526, effettuava ricarica di 50 euro.

Tuttavia, dopo solo un giorno il WI-FI non funzionava ancora.

A questo punto, chiamava il 177, che gli rispondeva che i 50 euro erano stati consumati per traffico a consumo, visto che il rinnovo sarebbe stato effettuato solo il 19 luglio.

In poche parole, era stata consumata ulteriore banda tariffata a 5,00 euro a GB.

All'operatrice faceva presente che nessuno mai aveva attivato una impostazione del genere e, con la medesima, verificava che lo smartphone era impostato per bloccare il traffico a consumo.

L'operatrice, dopo la spiegazione e le verifiche, apriva un ticket di reclamo, richiedendo il ristoro dei 50 euro addebitati erroneamente.

Subito dopo, tuttavia, riceveva mail che l'informava che la sua contestazione era stata rigettata.

A questo punto, inviava fax nel quale ribadiva la propria posizione e, ad ulteriore riprova, inoltrava screen-shot del telefonino eseguito durante la conversazione con l'operatrice.

Il rigetto della richiesta veniva confermato.

Richiamava allora il 177, chiedendo altresì quale fosse il saldo sul suo account alla data dell'8 luglio, risposta che non veniva fornita nemmeno nelle 4 telefonate successive effettuate sempre al 177, ricevendo, sempre, conferma automatica di rigetto del reclamo.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) ristoro per almeno una dozzina di ore dedicate alla vicenda descritta e sottratte alla propria attività professionale;

b) rimborso degli addebiti non corretti per attività non richiesta.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.200.

2. La posizione dell'operatore

Iliad, con memoria in data 14/10/2022, eccepisce quanto segue.

Ritiene infondate le pretese dell'istante, il quale contesta l'addebito di traffico a consumo per un totale di € 50,00, avvenuto a seguito dell'esaurimento dei GB previsti dalla sua offerta (Offerta Iliad Giga 120 a € 9,99), chiedendo pertanto il rimborso della somma contestata e la liquidazione di un risarcimento danni per il tempo perso.

Innanzitutto, precisa che la richiesta di risarcimento danni è inammissibile, non potendo l'Autorità decidere in merito a tale voce indennitaria poiché di competenza esclusiva della magistratura ordinaria.

Quanto al credito consumato, evidenzia che il ricorrente sostiene di aver bloccato direttamente dalla sua Area Personale l'addebito diretto dal credito residuo della SIM per il traffico extra soglia, ma ciò non corrisponde al vero, anzi, nella realtà dei fatti, è esattamente il contrario.

Tale impostazione di blocco è infatti impostata in automatico nei settaggi dell'utenza ed è il cliente a poterla disattivare tramite la propria Area Personale per potersi connettere a consumo una volta esauriti i GB previsti dall'offerta.

Richiama l'art. 3 delle Condizioni generali di contratto Iliad, prodotte agli atti, ai sensi del quale:

“Le chiamate, SMS, MMS ed il traffico dati eccedenti le soglie mensili saranno addebitati sul credito telefonico della SIM secondo le tariffe base indicate in brochure prezzi. Qualora l'utente abbia utilizzato il servizio per un importo superiore a quello addebitato, Iliad potrà addebitare l'importo corrispondente al traffico aggiuntivo”.

Chiarisce come ogni segnalazione inerente ai fatti di causa sia stata prontamente riscontrata dal Servizio Clienti Iliad e come, pertanto, nessuna responsabilità possa essere imputata a Iliad in merito ai fatti oggetto di contestazione, ritenendo di avere agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto.

In conclusione, chiede il rigetto di tutte le domande avanzate da parte ricorrente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta sub a) non è accoglibile.

Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte.

Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante non può tuttavia essere accolta neppure se interpretata quale richiesta d'indennizzo, nessuna fattispecie di indennizzo di cui all'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, risultando, infatti, applicabile al caso in esame.

La richiesta sub b) non è accoglibile.

L'istante contesta l'addebito di traffico a consumo per un totale di euro 50, avvenuto a seguito dell'esaurimento dei GB previsti dalla sua offerta, e chiede quindi il rimborso di tale somma.

A tal riguardo, Iliad respinge, in memoria, quanto sostenuto dall'istante, ovvero di aver bloccato direttamente dalla propria Area Personale l'addebito diretto dal credito residuo della SIM per il traffico extra soglia, tale impostazione di blocco essendo, infatti, impostata in automatico nei settaggi dell'utenza ed essendo quindi il cliente a poterla disattivare tramite la propria Area Personale per potersi connettere a consumo una volta esauriti i GB previsti dall'offerta.

L'istante, come detto, sostiene, al contrario, di non avere mai attivato una impostazione del genere e che lo smartphone era impostato per bloccare il traffico a consumo, non producendo tuttavia alcuna prova a conferma di quanto affermato: lo screen-shot, unico documento allegato a fascicolo, non reca, infatti, alcuna data né, tantomeno, alcuna numerazione cui poterlo, con esattezza, riferire.

E', del resto, il medesimo istante a riconoscere di avere effettuato la suddetta ricarica, pari ad euro 50.

Stante quanto riportato, non ravvisandosi alcuna anomalia imputabile ad Iliad nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione, risultante in linea con quanto previsto dal richiamato art. 3 "Condizioni economiche" delle Condizioni generali per la

fornitura di servizi di telefonia mobile, costituenti parte integrante e sostanziale dell'offerta sottoscritta, si ribadisce l'impossibilità di accogliere la richiesta di rimborso avanzata dall'istante.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Iliad XXX per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 01/06/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi