

DELIBERA N. 07

X X / ILIAD ITALIA S.P.A. (GU14/338574/2020)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 14/03/2023;

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", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di . del 12/10/2020 acquisita con protocollo n. 0419856 del 13/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: « In data 29/08/2020 dopo aver fatto una ricarica mi sono accorto che era azzerato il credito accumulato dalle precedenti ricariche, credito che si genera tra il costo della ricarica di 10,00 euro e il costo del contratto di 7,99 euro al mese. L'azzeramento del credito l'avevo già notata in passato ma non avevo mai chiesto informazioni. Esposto il problema all'operatore Iliad spa mi ha confermato che l'addebito era dovuto a consumi fuori dell'offerta. Premetto che ho sottoscritto un contratto di chiamate illimitate e 50 Giga



di internet e nessuno mi ha mai avvisato di questa trappola anche se in passato ho ricaricato il credito dopo la scadenza, e mai ho richiesto altro oltre cose aggiuntive che vanno oltre il costo sopra indicato." Il ricorrente, nel formulario GU14, lamentava l'azzeramento del credito residuo generato dalla differenza tra le ricariche effettuate mensilmente di euro 10,00 e il costo dell'offerta attiva pari a euro7.99. Richiesta: RISARCIMENTO €300.00. Segnalava come disservizio: addebito per traffico non riconosciuto. L'istante non replicava alle memorie fornite dall'operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: In via preliminare, la scrivente difesa chiede che venga accertata l'inammissibilità dell'istanza di definizione essendo generica, non essendo in alcun modo specificati gli asseriti addebiti contestati. Inoltre, la fattispecie oggetto dell'odierna istanza di definizione non rientra tra quelle indennizzabili ai sensi della Delibera n. 347/18/CONS oppure della carta dei servizi. In via meramente subordinata, senza che ciò implichi rinuncia alcuna alla pregressa eccezione preliminare, occorre innanzitutto precisare che l'art. 3, comma 1, delle condizioni generali di contratto prevede che: "il corrispettivo mensile per la fornitura del servizio sarà pagato, nelle 24 ore precedenti al rinnovo dell'offerta, mediante addebito automatico sul credito telefonico della SIM, oppure con ricarica automatica del credito telefonico effettuata direttamente sulla carta di debito o sulla carta di credito o sul conto corrente bancario attraverso SEPA DD" (doc. 2). Tuttavia, l'istante non ha ricaricato il proprio credito residuo nelle 24 ore antecedenti allo scadere dell'offerta mensile e, conseguentemente, Iliad ha addebitato i costi per i consumi, atteso che: "in caso di credito insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le chiamate, gli SMS, gli MMS e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base indicate nella Brochure Prezzi. Nel caso in cui non sia disponibile credito sulla SIM saranno fruibili esclusivamente i servizi di chiamata e SMS/MMS in entrata e le chiamate di emergenza", conformemente a quanto stabilito dall'art. 3, comma 3, delle condizioni generali di contratto. Pertanto, Iliad ha correttamente addebitato i costi per i consumi voce, dati e sms eventualmente effettati prima della ricarica telefonica. Tali circostanze, erano ben note a controparte e sono state ribadite anche in sede conciliativa. Da ultimo si evidenzia che controparte non ha formulato alcun reclamo a Iliad e, a fronte di un generico addebito del 29.8.2020 il signor Pizzacalla, ha agito direttamente depositando istanza di conciliazione il 2.9.2020. In conclusione: le richieste andranno rigettate.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva che il ricorrente ha promosso il tentativo di conciliazione a cui ha aderito l'operatore, detta fase si è conclusa con verbale UG/321698/2020 del 15/06/2020 di mancato accordo. In sede di definizione il petitum risulta il seguente "risarcimento euro 300,00". Occorre innanzitutto precisare che al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile. Pertanto in un'ottica di favor utentis si considera la richiesta di risarcimento come



richiesta di rimborso di somme indebitamente addebitate. Nel merito, la domanda dell'istante non può essere accolta a causa della sua assoluta genericità. L'istante, infatti, lamenta l'azzeramento del credito residuo, tuttavia non fornisce alcun corredo documentale atto a sostenere le problematiche dichiarate ma in alcun modo provate: non si rileva in atti la presenza di reclami all'operatore. In relazione a tanto, si deve evidenziare che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati e non ha prodotto in copia agli atti alcuna documentazione dalla quale cogliere elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite ma non adeguatamente esplicate in sede di formulario GU14, cosicché non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n.161/16/CIR). Si ritiene pertanto che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti accoglimento data l'assenza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza infatti risulta generica e indeterminata "...stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

DELIBERA

Articolo 1

- 1. Per le motivazioni riportate in premessa, l'odierna domanda GU14/338574/2020 non può trovare accoglimento.
- 2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 3. 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.

Campobasso, 14/03/2023

IL PRESIDENTE

