AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 41

XXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/519843/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 30/12/2022;

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 26/04/2022 acquisita con protocollo n. 0136471 del 26/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Subito dopo aver richiesto e pagato una nuova sim in data 23.04.2021, per un nuovo numero di telefono per la telefonia mobile, trascorsi solo pochi minuti dopo il pagamento, ho esplicitamente richiesto di esercitare il diritto di recesso, inviandogli il modulo da loro fornito dal loro stesso sito: "MODULO DI RECESSO AI SENSI DELL'ART. 52 CODICE DEL CONSUMO(RIPENSAMENTO) inviandoglielo per posta certificata PEC unitamente alla copia della mia carta d'identità... Ma gia dopo la

prima risposta, capivo che non volevano restituire il denaro pagato, in quanto venivo contattato solo ed esclusivamente sulla mia utenza telefonica personale al mio nr 3313603892, con una risposte fantasiosa e ingannevole: " NON PUOI RICHIEDERE IL RECESSO, DEVI ACCETTARE LA CONSEGNA DELLA SIM, POI LA DEVI ATTIVARE E DOPO PUOI RESTITUIRLA..." . Dopo la prima PEC, gli inviavo ulteriori tre comunicazioni sempre in PEC, e sempre allegandoci i medesimi modulo di recesso e carta di identità, ma ricevevo sempre e solo risposte telefoniche mai per iscritto alla mia PEC, con risposte sempre diverse, come quella di dovevo aspettare 45 gg perché si concretizzasse la restituzione della somma pagata di 14,98 euro perche viene gestita dal loro PC, ma trascorsi alche questi 45 gg, NON MI E MAI STATO RESTITUITO NULLA! NON HO RICEVUTO LA SIM E SONO STATO SEMPRE PRESO IN GIRO. Preciso di aver richiesto il recesso in quando la pubblicità della vendita della sim, era pubblicata in maniera ingannevole, in quando veniva indicato che nel prezzo era compreso un piano dati di 40 MB scritto in piccolo, che lasciavano pensare che i 40 mb fossero 40 GB in quando, era impossibile pensare che con tutte le offerte attuali di 100 GB, si possa proporre 40 mb che corrispondono a una foto L'utente lamenta i seguenti disservizi: - 62896487 Mancata lavorazione disdetta L'ISTANTE replicava alle memorie dell'operatore riferendo che: "Sono veramente basito e amareggiato di questo comportamento di Iliad, che nonostante la condotta meglio riportato nel riassunto, dice mediante l'avvocato munito di delega da parte di Iliad, che sono stato risarcito, cosa che io non ho mai avuto riscontro di un accredito di tale importo, e tantomeno ne sono stato mai informato, ma soprattutto il comportamento ostativo e perentorio a non restituire quanto da me pagato, impedendomi sempre e comunque il mio diritto al recesso, per poi arrivare alla suddetta conclusione, non vera, come se questo fosse tutto normale. Pertanto ribadendo che non vi è stata alcuna restituzione del mio denaro, e visto il comportamento di ILIAD a voler calpestare i diritti dei consumatori e a porsi al disopra di qualsiasi legge Nazionale, e a letteralmente portare i clienti all' esasperazione, al fine di farli desistere alla giusta restituzione di denaro, chiedo che mi venga restituita la somma di 14,98 euro, unitamente a una somma esigua di 50,00 euro come disagio subito, in un rimborso totale di: 64.98 Euro, chiedendo a Corecom di voler procedere a una definizione definitiva, per quanto ingiustamente patito." Alla luce di tali premesse, propone procedura di definizione con istanza inoltrata in data 18/01/2022, con le seguenti richieste: 1. restituzione della somma esigua di 14,98 euro 2. risarcimento per il disagio subito di euro 50,00. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 64.98

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, tramite memorie difensive, afferma quanto segue: - SULL' INFONDATEZZA DELLE AVVERSE CONTESTAZIONI L'utente contesta la mancata tempestiva gestione del suo "ripensamento" (rectius: esercizio del diritto di ripensamento): secondo il sig. Iliad non avrebbe provveduto immediatamente alla restituzione degli importi inizialmente addebitati. Questa contestazione è infondata, considerato che Iliad ha gestito la situazione dell'utente,

accreditandogli l'importi di € 14,90, così come comunicato all'utente nel corso dei fatti di causa. Tale adempimento integra la gestione dei reclami per fatti concludenti, stante che è stata riscontrata l'esigenza dell'utente di ottenere il rimborso. Conclusivamente: si insiste per il rigetto delle avverse contestazioni.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare occorre precisare che la richiesta di cui al punto 2, inerente il risarcimento di €50 per il disagio subito, deve essere dichiarata inammissibile in quanto esula dalle competenze di questo Corecom, si rimanda alle sedi opportune presso la competente Autorità Giudiziaria per la valutazione dell'eventuale risarcimento per il danno subito. Ad eccezione di ciò, l'istanza GU14/519843/2022 presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS. Nel merito, la richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta deve essere rigettata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più l'interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto) ritine che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporti per l'utente un disagio indennizzabile. Per la ricomposizione della vicenda: parte istante con pec inviata in data 23/04/2021 chiedeva il recesso dal contratto esercitando il diritto al ripensamento, allegava correttamente il modulo di recesso e la copia della propria carta di identità. In seguito inviava ulteriori pec rispettivamente in data 17/05/2021 ore 16:48, 17/05/2021 ore 18:52, 18/06/2021, con le medesime richieste. Nessuna comunicazione veniva effettuata all'utente circa la presa in carico della richiesta di recesso né, tantomeno, circa la restituzione del costo della sim pari a €14.98. Ciò premesso, in riferimento alla richiesta di restituzione della somma di euro 14.98, nonostante l'operatore riferisca nelle proprie memorie difensive di aver provveduto ad accreditare all'istante la somma in questione, tale affermazione viene categoricamente smentita dall'istante che dichiara di non aver mai avuto riscontro di tale accredito né di essere stato mai informato di ciò. Alla luce della situazione rappresentata, data la contrapposizione delle dichiarazioni riportate dalle parti, dove il paventato accredito di euro 14.98 affermato ma non provato da ILIAD viene smentito dall'istante, si ritiene che parte la convenuta avrebbe dovuto provare il rimborso della cifra pagata dall'istante, comunicando con esattezza le modalità di restituzione del costo della sim e la chiusura definitiva del contratto. La domanda di definizione, quindi, viene parzialmente accolta, riconoscendo alla parte istante il diritto al rimborso di euro 14.98.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, di accogliere parzialmente l'istanza del sig. nei confronti di Iliad Spa, la quale è tenuta a rimborsare la somma di € 14,98, quale costo della sim.

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, 30/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
30.12.2022
15:44:32
GMT+01:00