



DETERMINA Fascicolo n. GU14/496097/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Iliad Italia XXX

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 l’istanza dell’utente XXX, del 01/02/2022 acquisita con protocollo n. 0034156 del 01/02/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta l'addebito di quattro rinnovi automatici dell'offerta attivata sulla sua carta bancomat/di debito inserita in fase di sottoscrizione del contratto. In particolare nell'istanza introduttiva e nelle repliche ha fatto presente quanto segue: a) 1 aprile 2021 ha attivato la portabilità della numerazione mobile 340-800XXXX in Iliad presso un Simbox presente nel centro commerciale "Cuore Adriatico" di Civitanova Marche; b) nell'attivare l'offerta è stata addebitato sulla sua carta bancomat/di debito l'importo totale di euro 17,98 (diciassette/98), riferibile per euro 7,99 (sette/99), all'offerta Iliad mensile denominata "Giga 50" e per euro 9,99 (nove/99) al costo della SIM; c) nei mesi successivi non veniva più addebitato niente perché aveva attivato un contratto ricaricabile a consumo; d) il 30 agosto 2021 ha effettuato una ricarica di euro 10,00 (dieci/00) in contanti dal tabaccaio e da lì in poi l'operatore ha iniziato a scalare, con ricorrenza mensile, l'importo di euro 7,99 (sette/99), sulla carta usata per l'attivazione del contratto, per un totale di 4 (quattro) mensilità non richieste; e) il 3 gennaio 2022, ha fatto reclamo telefonico al 177 nonché reclamo scritto inviato via fax, per chiedere il rimborso dei 4 (quattro) canoni mensili suddetti, per ottenere copia della quietanza di avvenuto pagamento (fattura o ricevuto fiscale o scontrino) e copia del contratto con accettazione delle condizioni; f) il giorno stesso, lamentando al servizio clienti di non voler il rinnovo automatico del servizio su carta bancomat/di debito, perché non lo avevo mai richiesto, è stato informato su come modificare il metodo di pagamento dal sito web; g) pertanto ha provveduto a variare la modalità di rinnovo dell'offerta da automatico con carta di credito a manuale; h) sul punto l'istante lamenta che al momento dell'attivazione dell'offerta e fino al giorno prima del reclamo telefonico il metodo di pagamento non era stato definito e, quindi, abusivamente Iliad ha addebitato gli importi del canone dell'offerta sulla sua carta; i) il 4 gennaio 2022 Iliad ha dato riscontro al reclamo suddetto rigettando tutte le richieste formulate in quanto i fatti reclamati non dipendevano da errori o comportamenti illegittimi dell'operatore specificando anche via sms le motivazioni; j) l'istante ha, inoltre, eccepito che dal 1 aprile 2021 al 30 agosto 2021 l'operatore non ha mai addebitato il canone mensile dell'offerta, mentre lo ha iniziato ad addebitare ad agosto 2021 a seguito della ricarica che ha provveduto ad effettuare; k) tale modalità di addebito costituisce comportamento arbitrario perché il gestore preleva soldi in modo automatico dalla carta bancomat degli utenti comportamento che è anche contrario ai principi della trasparenza perché aggira la volontà dell'utente di non volere ricariche automatiche; l) infine il mancato rilascio di una quietanza di pagamento costituisce un comportamento illegittimo alla luce di tutta la normativa fiscale in particolare della circolare della Agenzie delle entrate n. 25/E del 25 marzo 2008, in ambito di disciplina IVA delle prestazioni di servizi, nonché del DPR n. 633/72. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue: 1) rimborso della somma di euro 31,96 (trentuno/96) relativi ai quattro canoni mensili pagati; 2) copia delle quietanze di avvenuto pagamento; 3) risarcimento dei danni per il tempo perso per reclamare l'illegittimo comportamento tenuto dall'operatore e per avviare la presente procedura.

Iliad Italia XXX, con memoria depositata nei termini di legge, ha chiesto l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno che esula dalle competenze dell'Autorità nonché il rigetto dell'istanza nel merito per le motivazioni che seguono. a) In data 1 aprile 2021 il Sig. XXX ha sottoscritto presso una Simbox l'offerta Iliad "Giga 50" dal costo di euro 7,99 (sette/99) al mese con richiesta di portabilità della numerazione 340 – 800XXXX da Wind3; b) la procedura veniva espletata correttamente in data 7 aprile 2021; c) in fase di sottoscrizione del contratto, il cliente ha espressamente autorizzato Iliad ad addebitare il costo dell'abbonamento mensile sulla sua carta di pagamento come risulta dai documenti depositati in atti; d) l'1 maggio 2021 Iliad ha tentato di rinnovare l'offerta con addebito sulla carta inserita in fase di sottoscrizione del contratto ma l'operazione non è andata a buon fine, pertanto, il sistema ha tentato di effettuare un rinnovo manuale dell'offerta anch'esso con esito negativo per credito insufficiente; e) di entrambi i tentativi è stato inviato un alert al cliente che è stato informato dapprima del rifiuto della carta di pagamento

e poi del credito insufficiente per il rinnovo dell'offerta; f) nonostante che il cliente abbia attivato un'offerta di abbonamento con addebito mensile, ha utilizzato la SIM a consumo fino ad esaurimento del credito residuo in data 6 maggio 2021, data in cui gli è stato inviato un alert per "credito esaurito"; g) il 7 luglio 2021 l'utente ha contattato il Servizio Clienti al numero 177 al fine di comprendere come riattivare l'offerta dove gli è stato comunicato di effettuare una ricarica; h) in data 30 agosto 2021 l'utente ha effettuato una ricarica manuale di euro 10,00 (dieci/00) rinnovando l'offerta; i) a seguito del rinnovo dell'offerta è ripartito il rinnovo automatico della stessa su carta così come espressamente accettato dal cliente in fase di sottoscrizione del contratto; j) è stato, quindi, addebitato l'importo mensile di euro 7,99 (sette/99) il 30 settembre 2021 per il rinnovo dell'abbonamento del mese di ottobre, il 30 ottobre 2021 per il rinnovo dell'abbonamento del mese di novembre, il 30 novembre 2021 per il rinnovo del mese di dicembre ed il 30 dicembre 2021 per il rinnovo del mese di gennaio con contestuale invio di SMS alert per ciascun rinnovo avvenuto; k) il 3 gennaio 2022, l'utente ha contattato il Servizio Clienti al numero 177 lamentando di non volere il rinnovo automatico dell'abbonamento su carta di debito e quindi veniva informato sulle modalità di come modificare il metodo di pagamento dal sito Web; l) nella stessa data del 3 gennaio 2022, l'utente ha provveduto a variare la modalità di rinnovo dell'offerta da automatico con carta di pagamento impostato l'1 aprile 2021 a manuale, come documentato in atti; m) sempre nella stessa data il Sig. XXX ha inviato un fax in cui chiedeva il rimborso di euro 31,96 (trentuno/96) per i quattro rinnovi dell'abbonamento addebitati su carta, oltre alla copia del contratto con accettazione delle condizioni e delle quietanze dei suddetti pagamenti; n) il 4 gennaio 2022, Iliad ha dato riscontro all'utente rigettando le richieste in quanto al momento della sottoscrizione del contratto, l'autorizzazione dell'addebito mensile dell'abbonamento su carta di pagamento era condizione necessaria per la conclusione dello stesso; o) l'utente ha espressamente accettato le condizioni di pagamento al momento della sottoscrizione del contratto e, peraltro, l'istante ha utilizzato regolarmente il servizio telefonico erogato da Iliad come si evince dal traffico allegato in atti. Tale circostanza giustifica in ogni caso il pagamento del dovuto e rende la pretesa avversa del tutto infondata; p) in merito alla richiesta delle quietanze di pagamento, non essendo prevista oltre alla conferma di avvenuta ricarica, l'emissione di fatture o ulteriori documenti, si ribadisce che il Sig. XXX può recuperare l'evidenza dei pagamenti effettuati tramite la propria banca.

Preliminarmente si osserva che la richiesta di risarcimento del danno subito, non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" di cui all'Allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS. A tal riguardo occorre, però, rilevare che anche se l'oggetto della pronuncia esclude ogni pretesa risarcitoria, essendo quest'ultima ascrivibile alla giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario, si considera applicabile al caso in esame quanto previsto dalle Linee Guida al punto III.1.3., per cui "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché... l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione degli indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa 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, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda dei danni deve essere dichiarata inammissibile" (cfr., tra tante, delibera Agom n. 529/09/CONS; delibera Corecom Calabria n. 53/2011; delibera Corecom Lazio n. 26 del 2012; delibera Corecom Emilia-Romagna n. 63/2017). Alla luce di quanto suddetto, si ritiene di non accogliere l'eccezione preliminare in rito dell'operatore Iliad ritenendo l'istanza ammissibile, procedibile e proponibile ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento su richiamato. Resta comunque salvo, ai sensi del comma 5 dello stesso articolo 20 del medesimo Regolamento, il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (cfr. delibera Corecom Marche n. 3/2019). Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante dovranno essere rigettate per i motivi di seguito esposti. Nel caso di specie l'istante chiede il rimborso della somma di euro 31,96 (trentuno/96), relativa ai quattro canoni mensili pagati poiché addebitati in modo automatico ed arbitrario sulla sua carta bancomat, sostenendo di aver attivato un'offerta ricaricabile a consumo. Dall'istruttoria condotta sulla base della documentazione in atti, è emerso che l'istante ha aderito il 1° aprile 2021, per l'utenza mobile 340 – 800XXXX, all'offerta Iliadbox per effetto della quale è stata attivata l'offerta mensile denominata "Giga 50" ed è stata stata attivata una SIM Iliad, mediante portabilità del numero, utilizzando un addebito automatico su carta bancomat. Nell'attivare l'offerta è stata addebitato l'importo totale di euro 17,98 (diciassette/98), riferibile per euro 7,99 (sette/99), all'offerta Iliad mensile denominata "Giga 50" e per euro 9,99 (nove/99) al costo della SIM. Dall'offerta Iliad attivata e depositata in atti sia dall'utente che dall'operatore si ricava che l'istante ha attivato un'offerta di abbonamento con addebito mensile pari ad euro 7,99 (sette/99). L'operatore, inoltre, ha depositato in atti il consenso dell'istante ad addebitare i pagamenti mensili corrispondenti alla suddetta offerta sulla sua carta di pagamento dopo la consegna della SIM. Tale autorizzazione è stata fornita in fase di sottoscrizione del contratto e dell'offerta mediante la Simbox. Peraltro, dalle condizioni generali di contratto oltre che dalla pubblicità dell'offerta nel sito web istituzionale dell'operatore risulta evidente che il primo acquisto, ossia la prima attivazione dell'offerta mediante Simbox, è effettivamente vincolato alla transazione tramite carta di credito, carta bancomat e/o conto corrente bancario. Inoltre, come si evince dalle medesime condizioni generali di contratto nonché dalle informazioni fornite nel sito web istituzionale dell'operatore nonché nell'area personale di ciascun utente, la ricarica automatica con carta di credito, carta bancomat e/o conto corrente bancario, è disattivabile con un semplice click dall'area riservata del medesimo sito ed è anche possibile cambiare la carta di credito utilizzata oppure sganciarla dal rinnovo automatico. Pertanto l'operazione con carta di credito, carta bancomat e/o conto corrente bancario risulta essere assolutamente indispensabile per l'acquisto della SIM di che trattasi ma non l'unico modo per ricaricarla; inoltre risulta anche possibile, una volta completato l'acquisto, modificare la modalità di pagamento direttamente dalla propria area personale per evitare l'operare dell'impostazione di default per cui ogni mese l'operatore Iliad addebita l'importo del rinnovo sullo strumento di pagamento inizialmente inserito. Ne consegue che, contrariamente a quanto sostenuto dalla parte istante, la stessa non ha attivato una ricarica a consumo bensì ha attivato un'offerta di abbonamento con tariffa mensile, la quale prevede una durata illimitata con chiamate illimitate verso numeri fissi e mobili e con 50 GB di traffico internet inclusi. Come provato dal riscontro al reclamo inviato dall'operatore il 4 gennaio 2022 nonché dagli "alert" inviati all'utente e depositati dall'operatore, il primo maggio 2021 il sistema dell'operatore ha tentato di rinnovare l'offerta con l'addebito sulla carta bancomat inserita in fase di sottoscrizione del contratto ma l'operazione non è andata a buon fine e conseguentemente lo stesso ha tentato di addebitare la tariffa mensile mediante il rinnovo manuale dell'offerta sul credito residuo.

Poichè, poi, anche quest'ultimo tentativo ha avuto esito negativo a causa del credito insufficiente, nei mesi di maggio, giugno e luglio 2021 nulla più è stato addebitato a titolo di addebito mensile e l'utente veniva informato mediante gli "alert" dell'addebito a consumo fino ad esaurimento del credito residuo in data 6 maggio 2021, data in cui è stato inoltrato l'ennesimo ed ultimo "alert" per credito esaurito. Solo successivamente, a seguito del contatto con il servizio clienti per comprendere come riattivare l'offerta, è stato comunicato alla parte istante di effettuare una ricarica e così, in data 30 agosto 2021, l'utente ha effettuato una ricarica manuale di euro 10,00 (dieci/00), rinnovando l'offerta originariamente attivata. In forza di tale rinnovo dell'offerta è ripartito il rinnovo automatico della stessa su carta di pagamento, così come espressamente accettato dall'istante in fase di sottoscrizione del contratto. Invero soltanto con il reclamo del 3 gennaio 2022 l'utente apprendeva come modificare il metodo di pagamento nel sito web istituzionale dell'operatore, tant'è vero che l'utente in pari data provvedeva a variare la modalità di rinnovo dell'offerta da automatico con carta di pagamento a manuale. Ricostruita così la parte fattuale sulla base della documentazione agli atti non si può non evidenziare che durante i quattro mesi relativi ai canoni contestati dall'istante l'utenza di fatto ha generato regolare traffico voce e dati e, quindi, lo stesso istante ha utilizzato regolarmente il servizio telefonico erogato dal gestore. Tale circostanza, in aggiunta a quanto detto sopra, giustifica in ogni caso il pagamento del dovuto e rende la pretesa del ricorrente del tutto infondata. In merito alla richiesta delle quietanze di pagamento di cui al punto sub 2) l'istante può recuperare le evidenze dei pagamenti effettuati tramite la propria banca, non essendo prevista, oltre alla conferma di avvenuta ricarica ricevuta tramite invio di SMS "alert" l'emissione di fattura o ulteriori documenti.

DETERMINA

- CORECOM Marche , rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 01/02/2022, per i motivi di cui in premessa.

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

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omissa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)