

DELIBERA 006/2025/CRL/UD del 01/08/2025

M. Mxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.

(GU14/700999/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/08/2025;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di M. Mxxx del 09/09/2024 acquisita con protocollo n. 0233211 del 09/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 05 agosto 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 69xx03/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 29 agosto 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 09 settembre 2024, richiesta di definizione GU14/70xx99/2024 con la quale ha dichiarato quanto segue:

“...dicono che il modulo di recesso è stato respinto perchè contestano il numero telefonico e non ho ricevuto il rimborso...”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha individuato: a) “La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 39,00”; La ricorrente ha lamentato il seguente disservizio: “Mancata lavorazione disdetta”. L'istante ha depositato memoria di replica, ex art.16 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 n. 358/22/CONS. con la quale ha rappresentato quanto segue: “L' avv. Gxxxxa che, rappresenta ILIAD in questa procedura di definizione cerca di fare apparire la stessa corretta ed in buona fede, ma ci sono i documenti presentati da me (sono agli atti) che parlano. Non mi hanno mai detto che per la fibra ci doveva essere un n. di telefono fisso (vedere modulo di recesso annullato) non si sono DEGNATI di inviarmi una lettera, dovuta, di scuse quando un loro operatore alla mia richiesta di che fine avesse fatto la mia richiesta fibra (Fatt. n. 21001 del 29/05/2024 € 39,99) mi ha preso a PAROLACCE. Agli atti c'è il fax che ho inviato a ILIAD datato 11/06/2024, per ultimo ho sempre telefonato io al 177 per chiedere quale fosse il numero telefonico fisso. Pertanto chiedo che mi vengano restituiti i miei soldi, pari a € 39,99 con assegno bancario e come rimborso per tutte le difficoltà che ho incontrato € 200,00”.

2. La posizione dell'operatore

La società Iliad Italia S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: “...Le doglianze di parte ricorrente sono totalmente infondate ed andranno necessariamente disattese dall'Il.ma Autorità adita. Si precisa in primis che in data 17/07/24 la Sig.ra Mazzotta inviava a Iliad un modulo di recesso dal contratto sottoscritto in data 07/07/24 per la fruizione dei servizi di rete fissa inerente l'utenza 068615xxxx che risultava palesemente errato poiché non indicante il numero di telefono fisso a cui si riferiva la richiesta ed indicante, di contro, un numero di telefono mobile in alcun modo riconducibile all'utenza. Si produce agli atti tale modulo errato quale Doc 1.

Alla luce di tali errori, il Servizio Clienti Iliad provvedeva a riscontrare telefonicamente l'utente invitandola a inviare il modulo riveduto e corretto con indicazione del numero fisso 068615xxxx oggetto di recesso al fine di consentire la corretta evasione della pratica.

La ricorrente provvedeva pertanto in data 19/08/24 all'invio di un secondo modulo di recesso (che la stessa produce agli atti come allegato 7) che Iliad ha regolarmente provveduto a processare. Si sottolinea la correttezza e buona fede di Iliad che, nonostante la regolarità del proprio operato ed il palese errore commesso dalla Sig.ra Mazzotta, si rendeva comunque disponibile ad accogliere già in sede conciliazione le richieste della ricorrente e ad effettuare il pagamento in suo favore dei 39.99€ a mezzo bonifico bancario chiesti nel formulario UG (nonché nell'odierno GU14). Omissis ... Ma la controparte rifiutava inspiegabilmente l'offerta pretendendo, di contro, la maggior somma di € 100,00 a titolo di risarcimento del danno (che, oltre ad essere richiesta palesemente inammissibile nell'odierna sede amministrativa, non era neanche indicata nel ricorso introduttivo della procedura. Formulando di fatto una richiesta palesemente extra petitum). Si sottolinea infine come la controparte non abbia mai inviato alcun reclamo a Iliad in merito agli odierni motivi di doglianza ma abbia immediatamente azionato la procedura di conciliazione UG/69xx03/2024. Nessuna responsabilità pertanto è ascrivibile alla convenuta Iliad avendo la stessa agito correttamente e tempestivamente nei confronti della cliente, nel pieno rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti. La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva comunque di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire alla luce delle posizioni difensive assunte della controparte. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia rigettare le domande avanzate in ricorso nei propri confronti perché infondate e non provate, con conseguente archiviazione del procedimento...”

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. In via preliminare, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che la ricorrente non ha depositato alcun reclamo. Pertanto, l'Autorità non può riconoscere alcun indennizzo in favore della stessa, in quanto l'art.14, comma 4, allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, prevede quanto segue: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Inoltre, si sottolinea che le affermazioni della ricorrente: “dicono che il modulo di recesso è stato respinto perché contestano il numero telefonico e non ho ricevuto il rimborso...”, non rispettano i dettami previsti dal Regolamento, in quanto formulate in modo generico, poco chiare e non circostanziate. Tuttavia, dal formulario depositato in atti, la fattispecie in esame può essere trattata per il seguente disservizio: “mancata lavorazione disdetta” (cfr. formulario - disservizi segnalati). Sul punto, si precisa che, in caso di mancata lavorazione della disdetta, l'Autorità non può riconoscere alcun tipo di indennizzo in favore dell'istante, ma solo lo storno/rimborso delle fatture emesse. Si veda a tal proposito la Delibera Agcom

n.12/22/CIR secondo la quale “(...) non risulta accoglibile la richiesta dell’istante inerente alla liquidazione di un indennizzo per la mancata cessazione del contratto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (...)” (cfr. Determina direttoriale 49/15/DIT). In merito al disservizio lamentato, “mancata lavorazione disdetta”, e alla relativa richiesta di cui al punto a), si rileva che la ricorrente: ha contestato la fattura n.21001/fx/24/01909689 del 29.05.2024 per un importo di €.39,99; ha inviato in data 17.07.24 comunicazione di recesso; ha trasmesso in data 19.08.2024 altra comunicazione di recesso; (cfr. doc. prot. n.0268520 – doc. prot. n. 0268521). Alla luce di quanto emerso, l’Autorità non può riconoscere alcun rimborso in favore della ricorrente, in quanto la fattura, oggetto di contestazione, è stata emessa prima del recesso. Infatti, la fattura n.21001/fx/24/01909689 del 29.05.2024 è antecedente al recesso del 17.07.2024. Infine, dalla documentazione in atti, si evince che Iliad Italia S.p.A. ha processato la richiesta di disdetta; si desume, quindi, che il contratto sia cessato.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza proposta dalla Sig.ra M. Mxxx nei confronti della società Iliad Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Piermarco Scarpa

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to