

DELIBERA 009/2025/CRL/UD del 01/08/2025

A. Sxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.

(GU14/704527/2024)

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 A. Sxxx del 24/09/2024 acquisita con protocollo n. 0248919 del 24/09/2024; VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 22 luglio 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 69xx15/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 2 settembre 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 24 settembre 2024, richiesta di definizione GU14/70xx27/2024 con la quale ha descritto quanto segue: “...Al momento dell'attivazione mi sono stati fatturati dei lavori non richiesti, non effettuati e mai autorizzati (ribaltamento prese e prolungamento linea). Dopo numerose richieste la cifra indebitamente sottratta mi è stata comunicata che mi verrà restituita tramite storno delle successive bollette mentre come è giusto io la rinvoglio riaccreditata per intero. Inoltre ho chiesto di visionare le mie firme che autorizzano gli interventi in quanto non avendole io messe saranno sicuramente false, per verificare se ci sono gli estremi per una denuncia. Ho fatto questa richiesta più volte (anche tramite PEC) ma non ho mai ricevuto una risposta”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “Ricevere il riaccredito della somma indebitamente tolta dal mio conto in un'unica soluzione; b) “ricevere un rimborso delle spese sostenute (tempo impiegato per i 5 reclami aperti, tutti comprovabili e per la PEC inviata, tempo impiegato per le udienze, tempo per consulenze con avvocati ecc.)”; c) “ricevere prova del fatto che ci siano o no delle firme che autorizzano i lavori mai fatti né richiesti per la mia linea per valutare se esistono gli estremi per una denuncia per firma falsa.”. Il ricorrente non ha depositato la 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. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS).

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 pretese avverse sono inammissibili e infondate per i motivi di seguito spiegati. II. - IL REALE SVOLGIMENTO DEI FATTI Iniziamo col dire che in data 17.06.2024 il sig. Santaniello ha sottoscritto l'offerta Iliad Wi-Fi 7 da € 19,99/mese, correttamente attivata in data 21.06.2024 (doc. 1). In data 21.06.2024 Iliad ha emesso la fattura 21001/FX/24/01Bxxxxx, in cui sono stati addebitati costi per prolungamento fibra pari ad € 69,00 e per ribaltamento prese pari ad € 39,00 (doc. 2), che è stata contestata dall'utente. A seguito delle opportune verifiche, in data 16.07.2024 l'operatore ha accolto la richiesta di rimborso dell'utente per l'importo di € 108,00 mediante storno delle fatture emesse successivamente a tale data, e di ciò lo stesso è stato informato dapprima a mezzo e-mail e poi anche a mezzo pec (doc. 3). Il 06.08.2024 è

stata emessa la prima fattura di € 0,00 poiché interamente stornata, così come tutte le fatture emesse successivamente (doc. 4) fino all'esaurimento del credito di € 108,00. Ad oggi risultano già rimborsati € 79,96 e il credito residuo è pari ad € 28,04 sicché verrà interamente stornata la fattura di dicembre 2024 e parzialmente stornata quella di gennaio 2025. Questi i fatti. IV.- L'INAMMISSIBILITÀ E INFONDATEZZA DELLE AVVERSE RICHIESTE Dai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in particolare: 1. la domanda di riaccredito della somma di € 108,00 in un'unica soluzione è infondata posto che Iliad ha emesso una nota di credito per il suddetto importo e ha già rimborsato € 79,96 mediante storno delle fatture. Inoltre, non è possibile per l'operatore interrompere tale modalità di rimborso ed effettuarne un altro mediante bonifico, trattandosi, peraltro, di indebito oggettivo; 2. la domanda di rimborso delle spese sostenute è inammissibile in questa sede, posto che la stessa integra una richiesta di risarcimento del danno che è di esclusiva competenza dell'AGO, oltre che non documentata; 3. anche la domanda di esibizione di documenti comprovanti l'autorizzazione dei lavori è inammissibile in questa sede poiché esula dalle competenze dell'Autorità adita; 4. in ogni caso, l'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Iliad in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso o indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. Ne discende che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto. Conclusivamente: si insiste per il rigetto delle pretese dell'utente. ...".

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. La richiesta di cui al punto a) non può essere accolta per cessata materia del contendere. Infatti, dall'attività istruttoria e dai documenti depositati nel fascicolo documentale, si rileva quanto segue: - in data 21.06.2024, la società Iliad Italia S.p.A. ha emesso la fattura n.21001/FX/24/01Bxxxxx così composta: €24,99 (offerta iliadbox Wifi 7sottoscrivibile fino al 31.07.2024: abbonamento mensile); €69,00 (installazione di prolunga fibra ottica (del 21.06.2024); €39,00 (Servizio di ribaltamento delle prese telefoniche del 21.06.2024) per un totale di €132,99; - in data 26.06.2024 il ricorrente ha inviato un reclamo con il quale ha contestato le seguenti voci di spesa in riferimento alla sopra richiamata fattura: €69,00 installazione di prolunga fibra ottica ed €39,00 servizio di ribaltamento delle prese telefoniche per un totale di €108,00, ed ha chiesto "...di emettere nota di credito della fattura..."; - in data 06.08.2024, la società Iliad Italia S.p.A. ha emesso la fattura n.21001/FX/24/01G3xxxx, nella quale veniva riconosciuto al ricorrente un rimborso totale di €108,00 così composto (€69,00 installazione di prolunga fibra ottica e €39,00 servizio di ribaltamento delle prese telefoniche), in riferimento alla fattura n.21001/FX/24/01Bxxxxx emessa il 21 giugno 2024, oggetto di contestazione; - in data 24.09.24 il ricorrente ha presentato istanza di definizione GU14/70xx27/24. Ebbene, la richiesta di "riaccredito della somma indebitamente tolta dal mio conto in un'unica soluzione" non può essere accolta, in quanto la società Iliad Italia S.p.A. ha disposto una nota di credito nella prima fattura utile, e, comunque, entro i termini previsti per la risposta al reclamo. L'utente ha ottenuto il rimborso dell'intera somma richiesta, pari ad €108,00, tramite lo storno delle seguenti fatture: €19,99 21001/fx/24/01Gxxxxx emessa il 06.08.24; €19,99 21001/fx/24/01Jxxxxx emessa il 06.09.24; €19,99

21001/fx/24/01nxxxxx emessa il 06.10.24; € 19,99 21001/fx/24/01Qxxxxx emessa il 06.11.24; € 19,99 21001/fx/24/01luxxxxx emessa il 06.12.24; € 8,05 21001/fx/25/01yxxxxx emessa il 06.01.25 (cfr. fatture depositate nel fascicolo). Si specifica, infine, che il ricorrente, ancor prima della presentazione del GU14, avvenuta in data 24.09.24, era a conoscenza della fattura emessa in data 06.08.24, nella quale veniva riconosciuta, allo stesso ricorrente, una nota di credito da parte della società convenuta (cfr. num. di protocollo: 0294912 fatt.21001/fx/24/01Gxxxxx, pec della società inviata il 02.09.24). Alla luce di quanto emerso, la richiesta di cui al punto a) non viene accolta per fatti concludenti. La richiesta di cui al punto b) è da ritenere inammissibile in sede di Corecom, in quanto si tratta di richiesta risarcitoria. Sul punto, si specifica che la richiesta di risarcimento danni esula dalla competenza del Corecom, in quanto l'art.20, comma 4, del Regolamento, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che l'Autorità, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento di definizione della controversia, ordina all'operatore di "effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". (cfr. art.20 dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale; cfr. Delibere Agcom nn. 92/11/CIR; 125/11/CIR; 5/12/CIR; 12/12/CIR; 14/12/CIR; 220/20/CIR; 332/20/CIR, 96/21/CIR; Det. n.02/22/DTC). Alla luce di ciò, la richiesta di cui al punto b) non può essere accolta, in quanto di natura risarcitoria e di esclusiva competenza dell'Autorità giurisdizionale (A.G.O.). La richiesta di cui al punto c) non può essere accolta per le seguenti motivazioni: - poiché la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre gli obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (cfr. art.20, comma 4, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale); - poiché in questa sede non possono essere presi in considerazione profili attinenti all'autenticità della sottoscrizione in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità e dei Corecom, ai sensi dell'art.2 del Regolamento e che, in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile ed all'Autorità giurisdizionale (A.G.O.).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza proposta dal Sig. A. Sxxx 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