AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 7/2025

XXXXX XXXXX/ ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/641777/2023)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)"; VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l'istanza di XXXXX XXXXX del 31/10/2023 acquisita con protocollo n. 0281419 del 31/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: "In data 12 agosto 2023, dal sito internet di Iliad ho attivato l'offerta denominata "ILIAD Box Wi-fi 6" e quindi veniva programmato l'intervento del Tecnico Iliad per il giorno 22 agosto 2023 nel range di orario (08.30-10.30). L'intervento del Tecnico Iliad, programmato per il 22 agosto 2023, veniva UNILATERALMENTE spostato al giorno 24 agosto 2023 per le h. 08.30 precise (senza fornire una spiegazione per tale posticipo) come comunicatomi telefonicamente dal Tecnico Iliad. Il Tecnico Iliad, non soltanto NON si presentava per le h. 08.30, ma non si degnava neanche di comunicare l'eventuale ritardo. Non essendosi presentato nessuno, alle successive h. 09.16, con mia PEC, formalizzavo il RECESSO per l'inadempienza contrattuale di ILIAD, richiedendo: - il rimborso del costo di attivazione del servizio (Euro 39,99); - il risarcimento/indennizzo danni (che non mi hanno consentito di uscire da casa il 22 ed il 24 agosto 2023) e che equitativamente si quantificavano in Euro 300,00 (trecentoeuro). A tutt'oggi, 14 novembre 2023, ILIAD non ha ancora provveduto a rimborsarmi l'importo di Euro 39,99 (per l'attivazione del servizio) pur essendo decorsi oltre 90 gg. dalla richiesta." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) L'affermazione della totale responsabilità contrattuale di ILIAD. II) Il rimborso di Euro 39,99 per l'attivazione del servizio (Fattura del 12.08.2023) mai avvenuto. III) Il risarcimento/indennizzo dei danni cagionatomi (che non mi hanno consentito di uscire da casa il 22 ed il 24 agosto 2023) e che equitativamente si quantificano in Euro 300,00 (trecento euro).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "Si eccepisce preliminarmente l'inammissibilità nell'odierna sede amministrativa di definizione della controversia di qualsiasi richiesta di indennizzo/risarcimento del danno che non sia direttamente riconducibile alla disciplina di cui alla Delibera n. 347/18/CONS. Ogni richiesta che esula dalle previsioni di cui a tale disposto normativo è pertanto inammissibile/improcedibile nell'odierna sede amministrativa e dovrà essere necessariamente promossa nella sola via giurisdizionale per sua competenza esclusiva ex lege. Si precisa infine che le richieste indennitarie avanzate in sede di definizione nel

formulario GU14 devono obbligatoriamente combaciare con quelle avanzate nel formulario UG del primo grado di conciliazione. Ogni domanda nuova o diversa dovrà pertanto essere necessariamente dichiarata inammissibile/improcedibile. […] Alla luce della su estesa eccezione preliminare, l'odierna vertenza si sostanzia nella sola richiesta del ricorrente di rimborso dei 39.99€ pagati in sede di adesione all'offerta Fibra Iliad. Orbene, Iliad ha già provveduto ad effettuare tale rimborso in favore del Sig. ****** tramite bonifico bancario. Si produce agli atti quale Doc 1 l'evidenza contabile del bonifico in favore del ricorrente. Per mero tuziorismo difensivo si sottolinea, nel merito, che, come già plurime volte precisato al Sig. ******* dal Servizio Clienti Iliad con le comunicazioni in sede Corecom Puglia del 30/08/23 e 01/09/23 nonché con la missiva PEC del 24/11/23 di riscontro al reclamo (che per completezza istruttoria si rimettono tutte a seguire ed il cui contenuto si intende per qui espressamente riportato e trascritto), che la richiesta inviata non era processabile in quanto palesemente incompleta degli elementi identificativi dell'utenza oggetto della richiesta di recesso (codice ID utente e/o numero di utenza) nonché priva di copia della carta di identità del richiedente. Il Servizio Clienti Iliad, oltre a rendere edotto l'utente delle su estese circostanze, lo invitava inoltre ad effettuare tale richiesta di recesso tramite la modulistica sempre a propria disposizione nella propria Area Personale del sito www.iliad.it, corredata da copia del proprio documento di identità. A riprova della correttezza e buona fede di Iliad, si precisa inoltre che il Servizio Clienti Iliad, sia in sede di riscontro al reclamo sia in sede di gestione dell'istanza di conciliazione Corecom Puglia, si è sempre dichiarato disponibile pro bono pacis ad effettuare comunque il rimborso in favore dell'utente dei 39,99€ oggetto di contestazione. Ad ulteriore riprova della buona fede di Iliad si sottolinea infine come Iliad abbia alla fine comunque provveduto ad effettuare in favore del Sig. ******* il rimborso dei 39,99€ in contestazione, nonostante il mancato raggiungimento dell'accordo in sede di udienza di conciliazione […]". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Con riferimento alla richiesta sub II) risulta cessata la materia del contendere. Infatti, come dichiarato dall'operatore con proprie memorie difensive e come, altresì, confermato dal medesimo istante con le memorie di replica depositate all'interno del fascicolo documentale in data 12.01.2024, la somma oggetto di contestazione risulta rimborsata a mezzo bonifico bancario in data 29.11.2023. Inoltre in atti risulta depositata dal gestore copia della ricevuta del suddetto bonifico di rimborso per l'importo di € 39,99. La richiesta sub III) deve dichiararsi inammissibile, in quanto rappresenta domanda nuova, giacché non formulata nell'istanza

di conciliazione. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. In ogni caso, per completezza va precisato che la domanda in esame non risulta sussumibile in alcuna ipotesi tipizzata di indennizzo di cui all'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", sottendendo piuttosto una richiesta di tipo risarcitorio, come tale non passibile di costituire oggetto di definizione ai sensi dell'art. 20, co. 4, dell'All. A Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale (cfr. delibere Agcom nn. 271720/CIR, 26/21/CIR, 39/22/CIR, 126/22/CONS).

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza 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.

Bari, 28 gennaio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco