



**Deliberazione n. 21**

**Del 02 agosto 2022**

Sono presenti i componenti del Comitato:

**TOFI** Vinicio Presidente

**ANSALDO** Massimo Componente

**CORRADO** Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX  
XXXXX / ILIAD ITALIA SPA – PROCEDIMENTO  
GU14/484750/2021.

## **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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 modificato 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. 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX vs ILIAD ITALIA SPA acquisita con protocollo n. 484750/2021 del 20/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

“In qualità di intestatario della linea avente numero 324 XXXXX 870, il signor XXXXX, dal mese di Luglio 2021, riscontrava le seguenti anomalie: riceveva da subito OTP per varie applicazioni e servizi commerciali che non ha mai né scaricato, utilizzato o creato account per esse ed in seguito notava addebiti per telefonate eseguite verso l'estero (Tunisia, Rep. Democratica del Congo...). Contattava più volte il call center di Iliad ma senza trovare soluzione al problema. E' stato conseguentemente obbligato a passare ad altro operatore.

Richieste Istante: Predisposizione indennizzo pecuniario.”

## **2. La posizione dell'operatore**

Nella propria memoria l'operatore ha evidenziato quanto segue:

“Il sig. XXXXX deduce che dal mese di luglio 2021 avrebbe ricevuto sulla sua utenza 324XXXX870 OTP per applicazioni mai richieste, nonché che si sarebbe visto addebitare i costi di chiamate mai asseritamente effettuate. Conseguentemente, l'utente domanda la corresponsione di “indennizzi pecuniari”.

L'istanza di definizione è inammissibile, prima ancora che infondata, stante la genericità con cui è formulata.

L'utente omette di circoscrivere puntualmente le sue deduzioni, tralasciando addirittura di quantificare gli addebiti contestati e quando sarebbero avvenuti. Inoltre, parte avversa omette addirittura di indicare quali indennizzi richiede.

Tali gravi carenze assertive non sono neppure colmate dal compendio probatorio avverso, pressoché inesistente. Difatti, l'unico documento allegato è una comunicazione recante come data il 10.09.2021, sprovvista di prova di invio e ricezione, con cui l'utente— sempre per il tramite dell'associazione consumatori—lamentava i medesimi fatti con la stessa genericità. Questa impostazione, che pregiudica il diritto di difesa della scrivente, chiamata a prendere posizione su mere allegazioni, rende l'avversa istanza irricevibile.

Pertanto, si insiste affinché le pretese avverse siano rigettate in quanto inammissibili.

Senza che ciò implichi rinuncia alla pregressa eccezione, per mero scrupolo questa difesa entra nel merito delle avverse contestazioni per dimostrare che nulla spetta all'utente da parte di Iliad.

Iniziamo con il dire che sui sistemi di Iliad non risulta che l'utenza del sig. XXXXX sia mai stata impattata da alcuna anomalia idonea a giustificare un rimborso. Tra l'altro, a conferma del corretto operato di Iliad, si rileva che la compagnia ha tempestivamente informato l'utente dell'assenza di irregolarità sia per le vie brevi tramite call center con telefonata del 13.09.2021, che poi per iscritto con PEC del 15.09.2021, con cui si confermava che da accertamenti compiuti, le chiamate verso l'estero risultavano regolarmente effettuate dal dispositivo dell'utente e addebitate in ragione delle tariffe specificate nella Brochure prezzi, reperibile on line e che si acclude per facilità di consultazione.

Occorre poi evidenziare che in merito a tali vicende l'utente ha anche presentato una denuncia contro ignoti con cui ha confessato di utilizzare l'utenza Iliad per il suo studio odontoiatrico. Al di là del fatto che tale utilizzo non è consentito, così come stabilito dall'art. 4 delle CGC stante che Iliad offre servizi esclusivamente per il segmento consumer, circostanza chiarita all'utente anche con la comunicazione del 15.09.2021, comunque tale impiego del numero spiegherebbe la ragione per cui il sig. XXXXX – stando all'avversa ricostruzione - non avrebbe avuto contezza delle chiamate: il suo telefono era a disposizione dello studio e quindi non aveva un controllo diretto del suo utilizzo.

Da tutto quanto sopra discende che alcun importo spetta al sig. XXXXX da parte di Iliad stante la correttezza degli addebiti effettuati e non essendo stata integrata alcuna fattispecie meritevole di indennizzo.

Conclusivamente, la pretese avverse sono inammissibili//infondate e andranno rigettate.”

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito le domande dell'istante non possono essere accolte per i motivi meglio specificati.

In relazione al riscontro delle seguenti anomalie: “riceveva da subito OTP per varie applicazioni e servizi commerciali che non ha mai né scaricato, utilizzato o creato account per esse ed in seguito notava addebiti per telefonate eseguite verso l'estero (Tunisia, Rep. Democratica del Congo...)” per cui parte istante chiede la “predisposizione indennizzo pecuniario” si riscontra in primis come la richiesta sia da rigettarsi in quanto, ai sensi della Delibera 3/11/Cir si deve evidenziare che dalla scarna se non quasi inesistente documentazione prodotta agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante.

Infatti a seguito della doglianza di parte istante sopracitata e in totale assenza di riferimenti dettagliati, vi è l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi di queste anomalie né tantomeno la produzione della documentazione probatoria allegata non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Ai sensi della Delibera Agcom n. 70/12/CIR sull'onere della prova, questa ha stabilito che “La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”.

In secundis si evidenzia che in merito a tali vicende l'utente ha anche presentato una denuncia alla stazione Carabinieri di Ceva in data 28/07/2021 ancora pendente ad oggetto: “clonazione di numero di telefono cellulare” contro ignoti.

Trattandosi nel caso di specie di querela relativamente a furto di dati personali e truffa, e come evidenziato anche nelle contromemorie di parte istante di “truffa digitale realizzata attraverso l'acquisizione fraudolenta di dati sensibili”, essendo in corso l'azione giurisdizionale a seguito di detta querela ai Carabinieri, il Corecom, organo amministrativo, non è competente in materia, che è invece unica ed esclusiva dell'Autorità giurisdizionale; in tal senso, come anche da recenti pronunciamenti dell'Autorità, per mero tuziorismo, giova ricordare la delibera 40/21/CIR dell'Agcom, che recita: “La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto è onere del sig. XXXXX richiedere

l'intervento della magistratura per tutelare la propria posizione e per evitare eventuali utilizzi illeciti dei propri dati”.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXX XXXXX vs ILIAD ITALIA Spa, il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

**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.

**IL SEGRETARIO**  
Tiziana Salvatori

**IL PRESIDENTE**  
Avv. Vinicio Tofi