

**DELIBERA N. 6/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / ILIAD XXX**

**(GU14/706903/2024)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 20/02/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 04/10/2024 acquisita con protocollo n. 0XXXX del 04/10/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 27/08/2024, l'istante, tramite XXX, ha presentato in data 04/10/2024 istanza di definizione nei confronti di Iliad XXX, d'ora in poi Iliad, dichiarando quanto segue.

“Il Sig. XXX era cliente ILIAD con contratto Voce e Dati a canone pari ad € 5.99/mensili, decaduto al 14 Settembre 2022 per volontà del cliente.

Nonostante quanto attuato l'assistito è incorso in modo continuativo, il 15 di ogni mese, in addebito su carta di credito, di importo pari ad € 7.99, in alcun modo dovuto, non essendo corrispondente ad alcun vincolo contrattuale tra le parti o a contratto riconosciuto.

Presi immediati contatti con servizio clienti è stato reiteratamente riferito come non fosse possibile per Vs customer quello di evadere informazioni nel merito del contratto, per vincoli normativi di privacy.

Detta informazione risulta oltremodo mendace, considerando che l'assistito - su proprio terminale bancario - subisce da anni addebiti non conformi e non riferiti a servizi da lui sottoscritti.

Precisiamo come l'addebito a Voi prontamente contestato, nulla abbia a che vedere con quanto corrisposto a Voi, con medesimo terminale carta, nel merito degli abbonamenti: • XXX XXXXXXXX - Euro 4,99; • XXX XXXXXXXX - Euro 7,99

Questi abbonamenti invero sono pienamente riconosciuti dal cliente il quale, semplicemente disconosce addebito estraneo di € 7.99 non riconducibile ad alcun abbonamento in sua titolarità.

Rileviamo come purtroppo non sia possibile per il Sig. XXX quella di attuare sospensione della domiciliazione bancaria su Carta e che l'unica alternativa in tal senso sarebbe quella di attuare blocco carta, con perdita di tutte le domiciliazioni bancarie pendenti, e costi per istruttoria di nuovo terminale per dolo non riconducibile alla propria persona, ma ad un atto di appropriazione indebita di terminali e atti bancari.

Detta soluzione non è in alcun modo accettabile, non essendo da lui stato istituito con Voi alcun rapporto contrattuale ad eccezione di quanto sopra richiamato”.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) “Provvedere in modo immediato alla cessazione di addebito sconosciuto su terminale carta di credito del Sig. XXX; Provvedere al rimborso di tutto quanto indebitamente addebitato, a far tempo da Settembre 2022, di importo pari ad euro 7.99/mensili. Riconoscimento indennizzo economico per attivazione illecita e fraudolenta, mancanza di assistenza, e per la spesa sostenuta per la difesa dei propri diritti”.

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

Costituitosi con memoria del 21/11/2024, l'operatore chiede il rigetto delle domande attoree precisando quanto segue.

“Le doglianze di controparte sono totalmente destituite di fondamento, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese.

Si sottolinea in primis l'assoluta genericità delle pretese avanzate in ricorso e l'assoluta assenza di riscontri probatori ai motivi di doglianza avanzati.

La circostanza è già di per sé dirimente ai fini del rigetto del ricorso.

Si precisa, nel merito, che l'utenza Iliad XXXXXXX attiva con offerta “Giga 30 a € 5,99” intestata al Sig. XXX è stata cessata in data 22/06/2022 su richiesta del cliente e la relativa posizione amministrativa è stata pertanto chiusa da Iliad in pari data.

Gli addebiti del canone mensile di € 5,99 di tale utenza sono pertanto cessati.

Si sottolinea inoltre che il ricorrente lamenta dei presunti addebiti mensili sulla propria carta di credito di € 7,99 ma l'offerta tariffaria dell'utenza XXXXXX per cui è causa era di € 5,99 mensili.

È pertanto di tutta evidenza la discordanza tra i dati alla base delle doglianze di controparte.

I presunti addebiti non possono pertanto essere comunque riferibili all'utenza XXXXXX ma, eventualmente, potranno essere riferibili ad altra domiciliazione sulla carta di credito del ricorrente.

La controparte non produce inoltre agli atti nessun riscontro probatorio in merito ai prelievi oggetto del contendere o di disconoscimento dei prelievi al gestore della carta di credito, lasciando i motivi di doglianza avanzati in ricorso una mera prospettazione verbale.

Si precisa inoltre che a sistema non risulta alcun reclamo inviato dalla controparte e si eccepisce il fatto che la missiva depositata agli atti dal ricorrente non sia corredata dalla ricevuta di consegna.

La circostanza non è pertanto provata agli atti di causa ed il mancato riscontro al reclamo non è indennizzabile.

Nessuna responsabilità è ascrivibile alla convenuta Iliad XXX avendo la stessa sempre agito correttamente e tempestivamente nei confronti del ricorrente, nel pieno rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti.

Nessuna richiesta indennitaria potrà ritenersi fondata.

Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura un estratto di gestione tecnica dell'utenza per cui è causa (Doc 1), le condizioni Generali di Contratto Iliad (Doc 2) e la Carta dei Servizi Iliad (Doc 3)".

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

L'istante lamenta l'addebito di somme ingiustificate sulla propria carta di credito, mentre l'operatore evidenzia la correttezza del proprio operato nel rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti.

A sostegno delle proprie doglianze, parte istante, che nulla ha replicato alla memoria ed alla ricostruzione operata da Iliad, ha prodotto una missiva, datata 28 marzo

2024, con cui chiedeva all'operatore la rettifica della propria posizione contabile con conseguenti rimborsi e indennizzi.

Il documento, tuttavia, è privo di ricevuta che ne attesti l'avvenuta consegna al destinatario.

Né risultano agli atti ulteriori produzioni documentali a cura dell'istante che sostengano, sul piano della prova, gli addebiti di cui si discute (ad esempio, gli estratti conto della banca) o che dimostrino la segnalazione (tanto alla banca quanto all'operatore) di una problematica che, come da istanza, perdurerebbe dalla metà 2022.

In punto di reclami, in particolare, l'Autorità ha precisato che

“In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima” (delibera Agcom n. 180/18/CIR, determina Agcom n. 133/18/DTC).

Per altro verso, si osserva come dalla ricostruzione di Iliad non siano emersi profili idonei a ravvisare una sua possibile responsabilità.

In relazione a tanto, ed in base a quanto statuito dall'articolo 1218 c.c., se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso in esame.

Poiché non si ravvisano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, non adeguatamente documentate, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte.

Con particolare riferimento alla richiesta relativa alla spesa sostenuta per la difesa dei propri diritti si precisa che la procedura svolta tramite il portale Conciliaweb è completamente gratuita e non prevede l'assistenza legale che, essendo del tutto facoltativa, non è considerata una spesa giustificata soggetta a rimborso (delibere Agcom nn. 145/22/CONS, 14/23/CIR, 21/23/CIR).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

**DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Iliad XXX per le motivazioni in premessa.

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.

Bologna, 20/02/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca