

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 14 del 16 aprile 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXX/ ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/713689/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini		X
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 05/11/2024 acquisita con protocollo n. 0291732 del 05/11/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante fa presente quanto segue.

Vengono addebitate chiamate fatte in Olanda a numeri fissi olandesi, di privati, non a pagamento. In data 10/11/2020, dopo il reclamo, è già stato riconosciuto un rimborso per il medesimo problema.

L'istante conclude chiedendo:

- a) il rimborso di € 27,93;
- b) l'eliminazione dell'importante e ingiusto disservizio lamentato.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Iliad eccepisce la cessata della materia del contendere, avendo già riaccreditato la somma richiesta dall'istante con istanza GU14/713689/2024 immediatamente a seguito dell'udienza di conciliazione del 4/10/2024 e ancor prima della proposizione della presente procedura di definizione.

L'operatore rileva, inoltre, di aver mostrato in sede di conciliazione disponibilità ad accogliere la richiesta di rimborso dell'istante.

L'operatore conclude chiedendo che la procedura sia archiviata per cessazione della materia del contendere.

La replica dell'istante.

L'istante replica in data 13/1/2025 a quanto sostenuto dall'operatore, rilevando che in Olanda i numeri normali di rete, inclusi nella legge di roaming EU, cominciano con 018xxxxxx. Questi numeri appartengono alle aree geografiche attorno a Rotterdam nella provincia dell'Olanda Meridionale e, con la selezione internazionale, diventano + 31 18xxxx. Infelicitamente, l'Olanda ha assegnato la serie di numeri 18xx per servizi a pagamento. Questi numeri, con la selezione internazionale, diventano + 3118xx.

L'operatore ha erroneamente allocato entrambe queste serie come numeri a pagamento.

L'utente conclude chiedendo che venga corretta la fatturazione di Iliad, introducendo la distinzione di queste 2 serie di numeri, onde evitare la ripetizione di questo errore di fatturazione e il tempo perso per le procedure di rimborso

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXXX lamenta gli addebiti erronei, ricevuti per telefonate svolte in Olanda a numeri privati, non a pagamento, relative a distretti telefonici ricadenti nell'area di Rotterdam e caratterizzati dal medesimo prefisso utilizzato, sempre in Olanda, per i numeri telefonici relativi ai servizi a pagamento. Chiede, al riguardo: 1) il rimborso della somma erroneamente addebitata; 2) che venga risolto il problema dal quale derivano tali addebiti distinguendo le telefonate internazionali caratterizzate dal prefisso di Rotterdam da quelle relative a servizi a pagamento olandesi. L'operatore rileva di aver già rimborsato l'addebito erroneo e chiede l'archiviazione della procedura per cessazione della materia del contendere. L'istante insiste, invece, chiedendo la risoluzione dell'inconveniente tecnico.

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXXXX non possa trovare accoglimento in questa sede.

In primo luogo, si rileva che la richiesta finalizzata a ottenere il rimborso delle somme addebitate all'istante da Iliad è da ritenere superata in quanto l'operatore ha dichiarato di aver restituito, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione UG/702850/2024, l'intera somma in contestazione. Di conseguenza, da tale circostanza – da ritenersi incontestata in assenza di rilievi di segno contrario di parte istante, nella prima difesa utile (memoria di replica del 13/1/2025), deve essere fatta discendere l'inammissibilità della richiesta dell'istante suelencata sub a).

Quanto alla richiesta sub b), si ravvisa la sussistenza di ulteriori autonomi profili di inammissibilità.

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia, per giurisprudenza costante "(v. decreto Corecom Lazio GU14/601786/2023; deliberazione Corecom Abruzzo n. 26/2016; deliberazione Corecom Toscana n. 26/2018 et al.) deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, la domanda diretta a ordinare a Iliad l'eliminazione del disservizio mediante distinzione (nelle telefonate internazionali dirette a utenze olandesi) tra prefisso urbano di Rotterdam e prefisso per servizi a pagamento pertiene fattispecie non contemplate dal Regolamento indennizzi e comunque non altrimenti indennizzabili ai sensi della carta dei servizi o di altre delibere dell'autorità; tale domanda mirerebbe ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit..

Altresì, la detta richiesta si rivela estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale potrebbe essere l'ordine – eventualmente impartito all'operatore – di adeguare i propri sistemi distinguendo, nelle telefonate dirette verso numeri olandesi, i numeri caratterizzati dal prefisso "18" a pagamento da quelli, contrassegnati da identico prefisso ma relativi all'area di Rotterdam.

Deve infine soggiungersi che, dal punto di vista della trasparenza delle condizioni contrattuali e tariffarie relative alle telefonate internazionali, non sembrano sussistere responsabilità dell'operatore, che comunque, nella fattispecie concreta, l'istante non ha contestato.

Pertanto, non può ritenersi accoglibile la richiesta formulata dall'istante.

Conclusivamente, si ritiene che le richieste di XXXXXXXX non possano trovare accoglimento

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di Iliad Italia S.p.A.
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.
4. 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 Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.