

DETERMINA 6 Fascicolo n. GU14/729997/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Z. P. - Iliad Italia S.p.A.****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente Z. P., del 28/01/2025 acquisita con protocollo n. 0022162 del 28/01/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante rappresenta: "...dopo un anno, mi sono accorto che avevo un addebito, da un anno di euro 9,99 pos, da parte di Iliad, senza avere una sim con Iliad e senza avere la domiciliazione sul mio conto corrente. Chiamo il call center, mi bloccano la trattenuta, ma di quelli che mi hanno trattenuto circa 189,00 euro non me le vogliono restituire. Come è possibile senza domiciliazione sul mio conto e senza sim avere la trattenuta che non vogliono riconoscere?...". Tanto argomentato, ha domandato: "rimborso delle trattenute eseguite senza autorizzazione"

La resistente nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. L'operatore rappresenta che l'utente ha regolarmente sottoscritto l'offerta Giga 150 al costo di 9,99 euro al mese per l'utenza 3518833xxx, che risulta correttamente attivata. Evidenzia che gli addebiti oggetto di contestazione corrispondono al rinnovo mensile dell'offerta e sono stati effettuati sul metodo di pagamento scelto e intestato all'utente stesso. L'operatore sottolinea che non risulta a sistema alcuna denuncia formale di disconoscimento di tali addebiti, elemento che confermerebbe la loro legittimità. Inoltre, l'utente sarebbe stato più volte informato della situazione, sia telefonicamente sia per iscritto, oltre che durante la fase di conciliazione. Iliad aggiunge che l'utenza è stata chiusa in data 4 dicembre 2024 in seguito alla richiesta di recesso da parte dell'utente. Alla luce di questi elementi, la resistente rileva l'inammissibilità delle richieste avanzate stante la loro genericità, nonché l'infondatezza delle stesse in quanto gli addebiti risultano dovuti poiché relativi al rinnovo mensile dell'offerta, secondo quanto previsto dal contratto sottoscritto. Infine esclude la propria responsabilità affermando di aver agito nel rispetto degli accordi contrattuali e delle norme vigenti. Per tali motivi ha concluso domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 14 luglio 2025, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità. Dall'altra parte, l'istante ha insistito nelle proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Alla luce della documentazione in atti e dei principi consolidati in materia, la domanda formulata dall'istante merita accoglimento. L'utente ha rappresentato di aver riscontrato, dopo circa un anno, l'esistenza di addebiti mensili pari a euro 9,99 da parte di Iliad, effettuati su un proprio strumento di pagamento, in assenza di una consapevole sottoscrizione di un contratto di fornitura di servizi telefonici e senza aver mai attivato una SIM o ricevuto alcuna comunicazione in merito. A fronte di tale contestazione, l'operatore si è limitato ad affermare che l'istante avrebbe aderito all'offerta "Giga 150", sostenendo che gli importi contestati corrispondessero ai rinnovi mensili del servizio. Tuttavia, a supporto di tale affermazione, ha prodotto esclusivamente schermate del proprio sistema gestionale interno, prive di valore probatorio sufficiente a dimostrare l'instaurazione del rapporto contrattuale e la legittimità degli addebiti. Non risulta infatti agli atti alcuna copia del contratto sottoscritto, né una registrazione vocale dell'eventuale accettazione telefonica, né la trasmissione su supporto durevole della conferma dell'offerta contrattuale, come previsto dalla normativa vigente. Manca, altresì, qualsiasi documentazione che possa attestare in modo inequivoco la volontà dell'istante di aderire all'offerta. Secondo un orientamento costante, sia della giurisprudenza che dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e dei Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom), in caso di contestazione della validità del rapporto contrattuale, l'onere della prova grava sull'operatore, il quale è tenuto a dimostrare, in modo pieno e positivo, la conclusione del contratto. Tale onere può essere assolto esclusivamente mediante la produzione della documentazione contrattuale inviata al domicilio dell'utente o trasmessa su supporto durevole (cfr. Delibera Corecom Lazio n. 157/23; Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 58/20). In assenza di tale documentazione, la sola ordinazione vocale, ove priva di conferma scritta, non può considerarsi sufficiente. Il principio trova fondamento anche nell'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo, che stabilisce che nei contratti a distanza conclusi per telefono, il consumatore è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o averla accettata per iscritto, con conferma su supporto durevole. L'onere della prova dell'adempimento di tali obblighi grava integralmente sull'operatore. Nel caso di specie, l'operatore si è limitato a ribadire la correttezza degli addebiti, producendo esclusivamente schermate interne del sistema di customer care, senza tuttavia fornire alcuna prova della stipulazione del contratto. Neppure può rilevare, ai fini probatori, la mera emissione di fatture o l'indicazione dell'avvenuto recesso, in assenza di riscontri documentali che comprovino l'effettiva esistenza del contratto (cfr. Delibera Corecom Abruzzo n. 17/17). Come chiarito anche dalla giurisprudenza (Cass. civ., sez. I, n. 21140/2007; Sez. Un. n. 13533/2001), e come ribadito dall'AGCOM in varie delibere (n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/

CIR), la fatturazione è un atto unilaterale contabile privo di efficacia probatoria in caso di contestazione. La fattispecie in esame rientra nell'ambito delle cosiddette "attivazioni di servizi non richiesti", disciplinate dalle delibere AGCOM n. 41/09/CIT, n. 519/15/CONS (art. 3, commi 2 e 3) e n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dagli artt. 57 e 70 del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), che vietano la fornitura di beni o servizi senza una previa ordinazione. In tal caso, il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva e la mancata risposta non equivale a consenso. La ratio di tali disposizioni è quella di tutelare il consumatore, garantendogli piena consapevolezza dell'offerta e la possibilità di prenderne visione in forma scritta, anche al fine di valutare un eventuale ripensamento. Quando l'utente attiva un procedimento davanti all'Autorità contestando l'esistenza del contratto, grava sull'operatore l'onere di provare l'esistenza del vincolo negoziale, mediante documentazione contrattuale chiara e completa. La semplice produzione di schermate interne o l'emissione di fatture non è sufficiente (cfr. Delibera Corecom Toscana n. 139/2024). Pertanto, in mancanza della prova dell'esistenza del contratto, l'attivazione del servizio deve ritenersi priva di valido titolo giuridico. Gli addebiti eseguiti, di cui è stata fornita prova, devono considerarsi indebiti, con conseguente obbligo di restituzione della somma complessiva di euro 189,00, che dovrà essere integralmente rimborsata. Non può invece essere riconosciuto in favore dell'istante alcun indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti, in quanto le pretese indennitarie, ai sensi del Regolamento indennizzi, debbono essere precedute da un reclamo tempestivo avente ad oggetto la contestazione dell'esistenza del contratto, con il quale l'operatore viene reso edotto del disservizio lamentato. Nella fattispecie in esame trova quindi applicazione l'art. 14, comma 4, del Regolamento suddetto, in base al quale sono "esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Dalla documentazione acquisita non risulta che l'utente abbia inoltrato una segnalazione o un reclamo all'operatore nei tre mesi successivi alla scoperta del disservizio, ma solo successivamente, in sede di conciliazione. Resta pertanto escluso ogni diritto all'indennizzo, ferma restando la fondatezza della domanda di rimborso.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza del 28/01/2025, è tenuta a liquidare al Sig. P. Z. mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 189,00 (centottantanove/00) a titolo di rimborso degli addebiti illegittimi, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Maurizio Priolo