



CORECOM Lazio



**DETERMINA 54 Fascicolo n. GU14/681296/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx G. - 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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Mxxx G., del 21/05/2024 acquisita con protocollo n. 0138599 del 21/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante ha presentato, in data 07 maggio 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 67xx75/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 21 maggio 2024. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 21 maggio 2024, richiesta di definizione

GU14/68xx96/2024 con la quale ha descritto quanto segue: "...Ho acquistato il primo maggio con operatore Iliad una e-SIM da usare sul mio iPhone. Ho pagato con la mia PostePay quanto richiesto, ma il Qrcode che mi hanno mandato per email con il Codice di attivazione non funzionava. L'operatore mi ha fatto fare molte manovre sul mio telefono pensando fosse colpa del mio telefono la non accettazione della e-SIM, alla fine mi ha detto che avevo diritto a fare recesso in quanto non avevo mai usufruito del servizio. Guidato dall'operatore ho fatto la richiesta di recesso e l'ho inviata. In seguito li ho contattati e mi hanno detto che dovevo aprire un reclamo per avere il rimborso. Ho aperto il reclamo e oggi mi hanno risposto che non ci sono le condizioni per rimborsarmi. Ma se il servizio non funziona e non è stato mai da me utilizzato perché dovrei lasciare a loro i miei soldi ...". In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Chiedo di essere da voi assistito per far valere i miei diritti" L'istante non ha depositato le memorie di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS.

2. La posizione dell'operatore. La società Iliad Italia S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato che: "...I. LE RICHIESTE DELL'ISTANTE L'istante contesta il mancato rimborso dei costi di sottoscrizione del contratto e chiede € 1.000,00 a titolo di rimborsi e indennizzi. Le pretese avverse sono inammissibili e infondate per le ragioni di seguito spiegate. II. – IL REALE SVOLGIMENTO DEI FATTI Iniziamo col dire che in data 01.05.2024 il sig. Mignanelli ha sottoscritto l'offerta Iliad Giga 180 da € 9,99/mese con richiesta di attivazione di una e-sim (doc.1), pagando in totale € 19,98 in fase di sottoscrizione, come previsto dal contratto (doc. 2). L'utente ha però riscontrato delle difficoltà nell'attivazione dell'e-sim ed ha contattato il servizio clienti Iliad, che lo ha assistito nel tentativo di configurazione, non andato a buon fine. Il sig. Mignanelli ha quindi esercitato il diritto di ripensamento sempre in data 01.05.2024 (cfr. doc. 1), e, senza attendere i 30 giorni previsti per il rimborso, ha esperito il tentativo di conciliazione UG/678575/2024. Questi i fatti. III.L'INAMMISSIBILITÀ E INFONDATEZZA DELLE AVVERSE RICHIESTE Dai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in particolare: 1. la domanda di € 1.000,00 a titolo di rimborsi e indennizzi è inammissibile in questa sede in quanto esula dalle competenze dell'Autorità adita, essendo di esclusiva competenza dell'AGO; 2. l'operatore è invece disponibile a rimborsare i costi di sottoscrizione del contratto sostenuti dall'utente pari ad € 19,98 (cfr. doc. 1 e doc. 2); 3. in ogni caso, l'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Iliad in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna ulteriore richiesta di rimborso o indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. Ne discende che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto. Conclusivamente: si insiste per il rigetto delle pretese dell'utente."

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta di cui al punto a) e la relativa quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.000 non può essere accolta, in quanto generica e priva di un riferimento minimo di come sia stata calcolata, ciò non ha consentito all'Autorità di valutare e riconoscere al ricorrente tale rimborso o indennizzo. Tuttavia, dalla descrizione dei fatti, si evince che il ricorrente ha agito per ottenere il rimborso a causa della mancata attivazione dei servizi fisso e mobile; pertanto, la controversia in esame può essere trattata come mancata attivazione. Si fa presente che l'indennizzo per mancata attivazione (al contrario della ritardata attivazione) non rientra tra le fattispecie indennizzabili ai sensi dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons (si veda in tal senso anche la Delibera n.137/17/Cir). Inoltre, la società Iliad Italia S.p.A. non ha operato in contrasto con il principio generale secondo il quale l'operatore ha l'obbligo di informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, recando evidenza della corretta e diligente gestione del cliente (cfr. Del. Agcom n.182/18/CIR). Infatti, per stessa ammissione del ricorrente, la società Iliad Italia S.p.A. è intervenuta in suo ausilio. Si riportano di seguito le affermazioni del ricorrente: "L'operatore mi ha fatto fare molte manovre sul mio telefono pensando fosse colpa del mio telefono la non accettazione della e-Sim, alla fine mi ha detto che avevo diritto a fare recesso in quanto non avevo usufruito del servizio. Guidato dall'operatore ho fatto la richiesta di recesso e l'ho inviata", la stipula del contratto e il recesso sono avvenuti entrambi il 01 maggio 2024; pertanto, non può essere

riconosciuto al ricorrente alcun indennizzo. Tuttavia, per il combinato disposto degli articoli 1256 e 1243 del c.c., l'obbligazione del soggetto, la cui prestazione è divenuta per causa a lui non imputabile impossibile, costituisce causa di estinzione dell'obbligazione, sicché colui che non può rendere la prestazione divenuta intanto impossibile non può chiedere la relativa controprestazione e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebitato (del. Agcom n.41/18/CIR), si può riconoscere al ricorrente il rimborso delle spese sostenute per l'attivazione dei servizi, fisso e mobile, mai avvenuta. Per quanto riguarda la quantificazione delle spese sostenute dal ricorrente, si rileva che lo stesso non ha depositato i documenti, (es. le fatture, i pagamenti), venendo meno al principio ex art. 2697, comma 1, c.c. in materia onere probatorio. Tale mancanza è stata superata dall'operatore, in quanto ha depositato i documenti e quantificato le spese sostenute dal ricorrente. I costi di sottoscrizione del contratto, non attivato, sostenuti dall'istante ammontano ad €.19,98. (cfr. doc.1 e doc.2 e memoria Gu14/68xx96/24). Alla luce di quanto emerso, si riconosce al ricorrente un rimborso pari ad €.19,98.

#### DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 21/05/2024, è tenuta a corrispondere all'istante, Sig. Giuseppe Mignanelli, nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, il seguente importo: - €.19,98 oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

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  
INES DOMINICI

F.TO