

DELIBERA N. 45/2024/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/637822/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 marzo 2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 13/10/2023 acquisita con protocollo n. 0261833 del 13/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 328563xxxx con la società Iliad Italia S.p.A., di seguito, per brevità, Iliad lamenta anomalie di consumo del credito residuo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“Di tanto in tanto si riduce il mio credito senza nessun traffico voce né traffico dati. Più volte ho contattato il 177 e non mi hanno saputo dare una motivazione di ciò”.

In data 13/10/2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Iliad tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) *“Che ciò non succeda più o che mi dicano il motivo. Chiedo rimborso di Almeno 10 euro.”*

2. La posizione dell’operatore.

La società Iliad ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha riepilogato la vicenda come segue:

“in data 30.06.2022 il sig. XXX ha sottoscritto l’offerta Iliad Flash 100 da € 7,99/mese (doc. 1 e 2)”;

“l’utente non ha mai contattato il 177 né ha mai inviato reclami scritti per lamentare quanto oggetto della presente istanza”;

“a seguito di opportune verifiche, non è stata rilevata alcuna anomalia di consumo del credito; difatti, come previsto dall’art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 3), in caso di credito insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le chiamate, gli SMS, gli MMS e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base indicate nella Brochure prezzi (doc. 4)”;

“gli addebiti riscontrati sono relativi a connessioni dati registrate dal sistema per il quale è stato addebitato correttamente l’importo € 0,90/100 MB, come da Brochure prezzi (cfr. doc. 4); - pertanto, non sussiste alcuna anomalia di consumo del credito o disservizio relativamente all’utenza 328563xxxx; - l’ultimo rinnovo dell’offerta andata a buon fine risale al 03.09.2022 mentre dal 02.10.2022 l’offerta non è più attiva (doc. 5)”.

Nel merito, l’operatore ha dedotto che, *“1) la domanda di rimborso di € 10,00 è infondata posto che non sussiste alcuna anomalia di consumo del credito o disservizio relativamente all’utenza 328563xxxx; 2) 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 richiesta di rimborso o indennizzo potrà, pertanto, ritenersi fondata”* ed ha concluso per il rigetto dell’istanza.

A supporto di quanto dedotto, l’operatore ha prodotto le schermate relative al traffico dell’utenza, la sintesi contrattuale, le condizioni generali di contratto, la brochure dei prezzi, la schermata dei rinnovi dell’offerta e la Carta dei servizi.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si rileva che l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e del tutto priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante.

L’istante infatti si limita a fornire informazioni sommarie prive di elementi volti a circoscrivere sia l’entità del lamentato credito eroso che il lasso temporale di riferimento.

Al riguardo, inoltre emerge l’assoluta assenza di documentazione a supporto delle pretese, quale ad esempio l’assenza di validi reclami all’operatore.

Sul punto, si richiama il costante orientamento dell’Autorità, in virtù del quale l’istante deve adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (ex plurimis Delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR; Delibere

Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016).

Inoltre dall'esame della documentazione prodotta dall'operatore non emergono elementi volti ad evidenziare anomalie di consumo del credito e gli addebiti riportati sono relativi a connessioni dati come emerge dal dettaglio del traffico per i quali l'importo addebitato è congruo rispetto a quanto pattuito tra le parti in caso di credito insufficiente per coprire il corrispettivo mensile.

Quindi, la domanda *sub i)* è rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di ILIAD ITALIA S.P.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 6 marzo 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)