

**DELIBERA 448/2023/CRL/UD del 10/11/2023**  
**F. Cxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.**  
**(GU14/617212/2023)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 10/11/2023;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di **F. Cxxx** del 28/06/2023 acquisita con protocollo n. 0172363 del 28/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha presentato, in data 26 maggio 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/610xxx/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 21 giugno 2023. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 28 giugno 2023, richiesta di definizione GU14/ 617xxx/2023 con la quale ha rappresentato quanto segue: “Mi vengono addebitati 0.90 euro mensilmente senza che sia previsto dal contratto. Dicono che ci sono microconnessioni, cosa assurda, dato che ho disattivato la connessione dati e anche APN. La storia prosegue da un anno. Anche altri utenti hanno lo stesso problema, basti scrivere su google "addebito Iliad 0.90 euro". Ho già ottenuto il rimborso relativo a mesi precedenti all’ultimo mio ricorso con Agcom. Ma continuano a fare addebiti mensili ingiustificati”. In base a quanto rappresentato, l’istante ha avanzato la seguente richiesta: a) “...il rimborso di 1.80 euro relativi ad aprile e maggio”. L’istante ha presentato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2, del Regolamento, la seguente memoria di replica: “Ribadisco che Iliad da Giugno 2022, con cadenza mensile, eccetto dei periodi in cui ho dovuto eliminare APN disattivando la rete senza darmi poter neanche ricevere chiamate in occorrenza (pur avendolo sempre spento), mi addebita questi 0.90 euro di propria iniziativa. Il problema non riguarda solo me, ma anche altri utenti. Basti scrivere su xxxxxx: 'addebiti Iliad 0,90 euro'. Ecco i link: <https://www.axxxxxxxxxxxxxx.it/reclamare/bacheca-dei-reclami/dettagli-bacheca-dei-reclami?referenceid=xxxxxxxxxxxxxxxx-xx> <https://xxxxx.xxxxx.click/d/28393-credito-xxxxx-diminuisce-di-90-centesimi-al-mese-senza-abbonamento>. Inoltre Iliad, senza alcuna trasparenza, non fa visualizzare, in area clienti, i riferimenti degli importi scalati con data e orario. Fa tutto di propria iniziativa. Ad ogni mancato rinnovo dell’offerta, addebita i 0.90 euro. Al momento il debito è di 2.70 euro.

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

La società Iliad Italia S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...Le doglianze di controparte sono totalmente destituite di fondamento, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese. Il ricorrente lamenta degli addebiti a suo dire ingiustificati sull’utenza 349721xxxx effettuati nei mesi compresi tra Aprile ed Agosto 2023 per totali € 1,80 consistenti in n. 3 prelievi da

€ 0,90 ciascuno. Tali addebiti sono corretti e legittimi. La convenuta Iliad ha gestito e addebitato i servizi resi sull'utenza 349721xxxx intestata al Sig. Cxxxxxini nel pieno rispetto delle Condizioni Generali di Contratto, della Carta dei Servizi e della Brochure Prezzi Iliad. Si sottolinea come, ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto: "Qualora la ricarica automatica effettuata tramite addebito su carta di debito o di credito o su conto corrente bancario non sia andata a buon fine (per qualsiasi ragione), il corrispettivo mensile sarà addebitato sul credito della SIM. In caso di credito insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le chiamate, gli SMS, gli MMS e il traffico dati saranno addebitate secondo le tariffe base indicate nella Brochure Prezzi. Pertanto, a seguito del mancato rinnovo da parte del Sig. Cxxxxxini dell'offerta tariffaria a forfait denominata "Offerta Iliad a € 6,99" (circostanza confermata anche da parte ricorrente e pertanto pacifica agli atti), le connessioni effettuate dal cliente alla rete internet dall'utenza hanno comportato, ai sensi delle condizioni contrattuali in essere tra le parti, una tariffazione "a consumo" secondo la "Tariffa base" prevista dalla Brochure Prezzi Iliad (Doc 3). A dimostrazione delle connessioni effettuate dall'utenza del ricorrente alla rete internet che hanno generato gli addebiti oggetto dell'odierna contestazione si produce qui a seguire un estratto dei sistemi informatici Iliad del periodo compreso tra Aprile ad Agosto '23 dell'utenza 349721xxxx inerente i collegamenti a consumo effettuati in data 11/05/23, 23/05/23 e 03/08/23. Omissis ... Niente di più chiaro e lampante agli occhi dell'Autorità giudicante. Il Servizio Clienti Iliad ha inoltre sempre riscontrato le doglianze della controparte ed ha già plurime volte in passato disposto pro bono pacis il riaccredito delle somme contestate dal cliente. Ma ciò è dovuto meramente allo spirito bonario e conciliativo di Iliad, non di certo ad errori di sistema od alla sovrapproduzione dei propri servizi offerti al cliente. Anche in sede di conciliazione il Servizio Clienti ha riscontrato le doglianze della controparte con la comunicazione 03/05/23 sul portale Conciliaweb che si riporta a seguire Omissis. Nessuna responsabilità è pertanto ascrivibile alla convenuta Iliad Italia S.p.A. 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 le condizioni Generali di Contratto Iliad (Doc 1), la Carta dei Servizi Iliad (Doc 2) e la Brochure Prezzi Iliad (Doc 3) dai quali si possono evincere le pattuizioni negoziali e tariffarie in essere tra le parti. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia, in via principale e nel merito: rigettare tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento.

### **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), formulata dal ricorrente, non può essere accolta poiché le affermazioni dello stesso non trovano conferma nelle norme previste dalle condizioni generali di contratto, dalla carta servizi, e dalla brochure prezzi Iliad offerta €.6,99 (cfr.

doc.1 doc.2. doc.3 allegati alla memoria difensiva della parte convenuta). Si specifica che tale documentazione, insieme alle schermate riprodotte nella memoria difensiva della società Iliad Italia S.p.A., non sono state contestate dal ricorrente, pertanto le stesse possono essere valutate come prove, (ex art.115 c.p.c.), e ritenute valide per dichiarare non ammissibile la richiesta del ricorrente. Inoltre, gli “screenshot”, depositati dopo il verbale di mancato accordo, non possono essere presi in considerazione, poiché in palese violazione del contraddittorio e in violazione del diritto di difesa del gestore, nonché presentati oltre i tempi previsti dal Regolamento. Pertanto, le affermazioni dell’istante rimangono tali, fini a se stesse, poiché non supportate da elementi probanti. A tal riguardo si richiama l’art.2697, comma 1, codice civile “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Alla luce di quanto emerso, la richiesta a) “...il rimborso di 1.80 euro relativi ad aprile e maggio”, avanzata dal ricorrente, non può essere accolta. Infine, si specifica che l’istante ha ottenuto il rimborso, “in riferimento a mesi precedenti” per spirito conciliativo della società (“... ed ha già plurime volte in passato disposto pro bono pacis il riaccredito delle somme contestate dal cliente. Ma ciò è dovuto meramente allo spirito bonario e conciliativo di Iliad, non di certo ad errori di sistema od alla sovrapproduzione dei propri servizi offerti al cliente cfr. memoria difensiva). Il ricorrente non ha contestato tale dichiarazione, pertanto si rileva che la società Iliad Italia S.p.A. non ha ammesso alcun tipo di responsabilità in merito alla controversia e ha tenuto un comportamento conciliativo nei confronti del cliente.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell’istanza del Sig. F. Cxxx proposta nei confronti della società Iliad Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 10/11/2023

f.to



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini