

DELIBERA 313/2023/CRL/UD del 16/6/2023
F. Mxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/391060/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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. Mxxx del 08/02/2021 acquisita con protocollo n. 0068132 del 08/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, codice cliente Iliad n. 7924xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 08.02.2021 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, di essere migrata il 26/06/2020 da Iliad a Kena. Tuttavia, alla data dell'11 dicembre 2020, risultava ancora attivo il mandato SEPA sul proprio conto corrente in favore del precedente gestore (Iliad). In ogni caso, l'istante rappresenta che non risultano addebiti da parte di Iliad successivi alla avvenuta portabilità. Evidenzia, da ultimo, l'utente di aver inoltrato segnalazione a Iliad, che avrebbe riscontrato negando qualsiasi indebita fatturazione ma senza nulla rispondere in ordine alla richiesta di revoca del mandato SEPA. RW02832491 In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. l'indennizzo per il disservizio, laddove previsto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Iliad Italia S.p.A., con memoria del 23 marzo 2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando in particolare: a) preliminarmente, l'inammissibilità dell'istanza in quanto non rientrante nelle competenze dell'Autorità adita; b) nel merito, l'infondatezza della richiesta atteso che, per stessa ammissione della signora Millanta, non vi sono stati addebiti illegittimi successivi alla migrazione e che oggetto di contestazione risulta unicamente la permanenza del mandato di pagamento SEPA dopo la conclusione del rapporto contrattuale con l'operatore; c) che le segnalazioni dell'istante risultano riscontrate dal customer care in data 26.11.2020 e 7.12.2020, che consigliava di rivolgersi alla propria Banca, stante l'impossibilità tecnica di revocare in mandato SEPA per il gestore telefonico. L'operatore ha dunque concluso per il rigetto della richiesta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'utente sebbene nei termini che seguono. In base a quanto prevede la Banca d'Italia, "secondo le indicazioni del Rulebook SDD qualora il debitore desideri revocare il mandato per l'addebito diretto SEPA deve rivolgersi alla controparte beneficiaria, salvo diverso accordo intervenuto tra le parti" (<https://www.bancaditalia.it/compiti/sispaga-mercati/sepa/faq-sepa/faq-sepa.html>). Orbene, nel caso di specie, alla luce della documentazione disponibile, emerge che l'istante si sia inizialmente rivolta alla propria Banca al fine di ottenere la revoca

dell'addebito diretto ma l'Istituto di credito avrebbero riscontrato di non poter dar seguito alla richiesta (cfr. fax del 26.11.2020). Motivo per cui con il fax del 26.11.2020 l'utente chiedeva formalmente a Iliad di autorizzare la revoca dell'addebito. Ed infatti le Condizioni Generali di Contratto (allegate dall'operatore) prevedono che il pagamento dei servizi avvenga tramite SEPA DD (cfr. art. 1.4. Condizioni generali), senza però prevedere espressamente la facoltà per il debitore di effettuare la revoca prescindendo dalla richiesta alla controparte beneficiaria. Ne deriva, dunque, che l'operatore avrebbe dovuto collaborare per consentire all'istante di ottenere la revoca dell'addebito diretto. Tanto premesso, si ritiene di non poter disporre il pagamento di un indennizzo per tale disservizio che effettivamente non rientra tra quegli riconducibili alla delibera Agcom n. 347/18/CONS. E' però possibile ordinare all'operatore di porre in essere tutte le misure necessarie e di sua spettanza, laddove non ancora dispiagate, per consentire il buon fine della richiesta di revoca dell'autorizzazione all'accredito diretto (cfr. art. 20, co. 4, delibera n. 203/18/CONS, secondo cui il Corecom competente "con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente ...").

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Iliad Italia S.p.A. è tenuta a porre in essere tutte le misure necessarie e di sua spettanza, laddove non ancora dispiagate, per consentire all'istante di ottenere la revoca dell'addebito diretto SEPA.

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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini