

DELIBERA N. 10

**XXXXX XXXXX/ ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/561374/2022)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del 26/04/2023;

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di **XXXXXX XXXXXX** del 28/10/2022 ne confronti del gestore Iliad Italia Spa, acquisita con protocollo n. 0311312 del 28/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite della Dott.ssa xxxxxx, delegata dall’Avv. Alberto Guidoni , contesta quanto di seguito: “*Nel mese di giugno 2022 l’istante si è accorto che le fatture, inerenti la telefonia fissa, non erano state addebitate sulla carta di credito che, all’atto della stipula del contratto ILIAD presso il punto vendita in C.so Umberto Pescara, erano state fornite come forma di pagamento. Premesso che la stessa carta era servita al contempo per pagare € 39,99 per la stipula, si è chiesto il perché di tale problema. Durante la telefonata con l’assistenza ILIAD gli è stato riferito che la carta servita in prima istanza non era accettata come forma di pagamento in quanto “carta di debito”, per cui sarebbe stato il caso di sostituirla con un’altra carta di credito. Ciò fatto e tranquillo per aver eseguito quanto richiesto, ad un successivo controllo si è*

accorto che le fatture della linea fissa erano ancora insolute con l'aggravante che l'importo era aumentato. Al che è stato costretto a chiamare di nuovo l'assistenza ILIAD, più volte, con esiti negativi in quanto alla richiesta, con reclamo N° F14291, l'operatore ha risposto negativamente con e-mail datata 6 settembre 2022 in cui ha affermato che “ Risulta infondata non essendosi verificate le condizioni necessarie per effettuare un rimborso”. L'istante in primis non ha chiesto nessun rimborso, poi ha dimostrato di aver cambiato la forma di pagamento e per di più la sim convergente risultava pagata dal giorno della stipula del contratto ed oltre in quanto, anche dopo il cambio della carta, la sim è stata regolarmente pagata. A luglio 2022 la carta preposta all'addebito è scomparsa dal profilo dell'istante ed è stato scalato l'importo della sim dal credito residuo e , contestualmente, l'importo del contratto di rete fissa è aumentata ad € 23,99 non esistendo più la convergenza con la sim. Tutto ciò è avvenuto senza mai aver ricevuto una e-mail o messaggio o telefonata che lo informasse di tale “spiacevole” situazione. L'istante ha anche sollecitato l'invio di copie di eventuali comunicazioni in merito, ma ovviamente senza esito. Per quanto sopra descritto l'istante è convinto di non aver causato direttamente tali disagi e ritiene di dover essere messo nelle condizioni di usufruire del contratto inizialmente stipulato, ovviamente pagando quanto dovuto in un arco di tempo ragionevole e con conseguente annullamento delle fatture con importo di € 23,99.”

In base a tali premesse, l'istante chiede:

1. Il pagamento delle fatture scadute di importo pari a € 15,99 per un totale di € 63,96 suddiviso in 3 rate;
2. L'annullamento delle fatture di importo pari a € 23,99 e ricalcolo delle stesse con importo pari a €15,99 ciascuna posticipando il loro pagamento come quarta rata con scadenza novembre 2022;
3. L'indennizzo pari ad € 180,00 costo sostenuto per la consulenza in merito;
4. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni effettuate e per i disservizi ravvisati nel caso descritto ai sensi delle Delibere dell'Agcom;

5. L'indennizzo previsto dall'art. 292 della Legge 160/2019 (Legge di bilancio 2020).

Allega:

1. Copia della sintesi contrattuale dell'offerta Iliadbox, datata 25/01/2022;
2. Copia delle condizioni generali per la fornitura di servizi internet e voce su rete fissa valide dal 25/01/2022;
3. Copia della schermata di attivazione del cambio del profilo tariffario;
4. Copia della fattura n. 21001/FIX/22/0007b3d del 01/02/2022 di € 15,99;
5. Copia della fattura n. 21001/FX/22/00295408 del 17/05/2022 di € 15,99;
6. Copia della fattura n. 21001/FX/22/00489979 del 17/07/2022 di € 23,99;
7. Una copia dell'elenco delle fatture emesse dal gestore dal mese di gennaio al mese di settembre 2022;
8. Copia attestante la chiamata telefonica fatta il 20/06/2022 al numero del servizio clienti Iliad 177;
9. Copia del documento che attesta la comunicazione Iliad di avvenuta ricezione del reclamo ticket F14291 in data 06/09/2022.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“Il sig. XXXXX lamenta il mancato addebito delle fatture sul metodo di pagamento prescelto, oltre all'aumento dell'offerta sottoscritta. Chiede:*

- 1) di pagare le fatture scadute in 3 rate;
- 2) la riduzione delle successive fatture da € 23,99 a € 15,99;
- 3) un indennizzo per la consulenza richiesta;
- 4) gli indennizzi per mancata risposta ai reclami e per i disservizi;
- 5) l'indennizzo previsto dalla legge di bilancio 2020.

Le richieste avverse dovranno essere rigettate per i motivi qui di seguito esposti. Sui sistemi della compagnia risulta che: il 28.01.2022 l'istante ha aderito all'offerta Iliadbox, usufruendo dello sconto per coloro che sono già titolari di un'utenza mobile, da € 15,99/mese anziché 23,99/mese, impostando come metodo di pagamento una carta di credito ricaricabile. La condizione necessaria affinché venga applicato il predetto sconto è collegare l'utenza mobile a quella fissa e selezionare per entrambe le utenze il medesimo metodo di pagamento automatico. Difatti, il sig. xxxxxx, a seguito della sottoscrizione dell'offerta fissa, ha cambiato il metodo di pagamento dell'utenza mobile, fino ad allora manuale, inserendo la medesima carta di credito ricaricabile impostata per l'abbonamento della linea fissa. Tuttavia, nonostante i numerosi tentativi, non è stato per più volte possibile addebitare l'offerta mensile sulla carta di credito ricaricabile selezionata, per insufficienza di credito, fatta eccezione per le prime due fatture (costi di sottoscrizione e prima mensilità), pagate al momento della sottoscrizione del contratto e della fattura del mese di giugno 2022, probabilmente in quanto la carta di credito, in quel momento, aveva credito sufficiente. In data 22.06.2022, l'utente ha modificato il metodo di pagamento della sua numerazione mobile 3494741730 da automatico a manuale, provocando così lo scollegamento dall'offerta fissa convergente, con conseguente aumento dell'offerta da € 15,99 ad € 23,99. All'istante è stata comunicata più volte la necessità di inserire un metodo di pagamento valido e capiente oltre che il collegamento con l'utenza mobile direttamente nella propria Area Personale. Ciononostante, ad oggi, risultano ancora insolute quasi tutte le fatture per € 183,91 e non è stato ripristinato il collegamento tra l'utenza

mobile e quella fissa. Quanto, infine, alla mancata risposta ai reclami, risulta un solo reclamo aperto telefonicamente, al quale è stato dato riscontro.

Questi i fatti da cui si evince chiaramente il corretto operato di Iliad, a cui non può essere imputata alcuna responsabilità per i fatti lamentati. Dai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento:

1) quanto alla richiesta di pagare le fatture scadute in 3 rate, si evidenzia che l'istante dovrà necessariamente pagare tutte le fatture insolute direttamente dall'Area personale, indicando un metodo di pagamento valido e capiente;

2) la richiesta di riduzione delle fatture da € 23,99 a € 15,99 è manifestamente infondata, considerato che l'aumento del costo dell'offerta è stato causato dal cambio da parte dell'istante del metodo di pagamento legato all'offerta mobile da automatico a manuale, eliminando così la convergenza tra le utenze ;

3) la domanda di indennizzo per la consulenza richiesta è innanzitutto inammissibile, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità adita. In secondo luogo, è manifestamente infondata, considerato che non rientra in alcuna delle fattispecie previste dal Regolamento sugli Indennizzi e, oltretutto, il presente procedimento è completamente gratuito e non necessita alcuna consulenza o assistenza di un legale;

4) la domanda di indennizzi per mancata risposta ai reclami e per i disservizi è manifestamente infondata, posto che è stato dato riscontro alla segnalazione dell'istante (cfr. doc. 8) e non si è verificato alcun disservizio suscettibile di indennizzo ai sensi del Regolamento sugli Indennizzi;

5) infine, la domanda di indennizzo previsto dalla legge di bilancio 2020 è inammissibile, posto che esula dalle competenze dell'Autorità adita, oltre che manifestamente infondata in fatto e in diritto per tutte le ragioni di cui sopra.”.

Allega:

- sintesi contrattuale offerta Iliadbox;
- caratteristiche offerta Iliadbox;
- schermata contenente l'elenco dei pagamenti andati a buon fine con carta di credito;
- schermata contenente la storicizzazione delle richieste di pagamento e delle modalità di pagamento utilizzate dall'utente;
- schermata contenente l'elenco della fatturazione emessa in relazione alla utenza telefonica 085/XXXXX;
- schermate contenenti l'elenco delle fatture emesse in relazione alla utenza telefonica 085/XXXXX e la ripetizione delle operazioni effettuate dalla data del 18/02/2022 al 03/12/2022 per il pagamento della stesse;
- Copia del riscontro al reclamo F14291 del 06/09/2022.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Iliad relative alla controversia di cui all'oggetto, si replica come segue: *“ Il 28/01/2022 il signor XXXXX sottoscrive un contratto fisso+mobile ad € 15,99 invece di €23,99, usufruendo dello sconto convergenza (essendo già cliente per il mobile) e scegliendo come metodo di pagamento una carta di credito Mastercard , come si evince dal documento allegato dall'operatore, passando da una carta prepagata ad una carta di credito Mastercard. Come tutti ben sappiamo la carta di credito si differenzia dalla carta prepagata o ricaricabile in quanto la somma viene pagata direttamente dalla banca che concede, appunto, un “credito” al cliente che una volta al mese deve rimborsare quanto speso nel mese precedente, con la conseguenza che i prelievi vanno sempre a buon fine e non*

tornano indietro per insufficienza di credito. Pertanto è colpa dell'operatore se i prelievi non sono stati effettuati, perché la carta di credito ha sempre "capienza" e caso strano, i prelievi per la parte mobile sono stati regolarmente effettuati sulla carta di credito fino a giugno. Altra cosa strana è che nel mese di maggio gli addebiti sulla carta di credito sono stati regolarmente eseguiti quindi è palese la problematica tecnica all'aggancio da parte dell'operatore che certi mesi preleva ed altri no (vedi prelievi). Da un controllo effettuato sulla app, il signor xxx, in data 20/06/2022 si accorge delle fatture insolute e dei mancati pagamenti e chiama il servizio clienti 177 per reclamare ed avere spiegazioni (all. reclami telefonici) senza ottenerle. A seguito del reclamo dell'utente, Iliad cambia il metodo di pagamento, passandolo a manuale e da luglio 2022 (vedi fattura errata) comincia ad addebitare € 23,99 al posto di €15,99. Risultano altri tentativi di cambio del metodo di pagamento effettuati dall'operatore e disconosciuti dal cliente (doc.4). Il 06/09/2022 apre il ticket F14291 (all.ticket F4291) rimasto inevaso, infatti il gestore non ha fornito nessuna prova di un riscontro a tale reclamo, ha presentato una schermata (all.8) senza indicare le modalità di invio e di ricezione da parte dell'utente. Si riscontra, inoltre, una carenza informativa da parte dell'operatore, che non ha comunicato al cliente la morosità esistente ed i problemi legati al metodo di pagamento, infatti l'utente ne è venuto a conoscenza solo grazie alla "diligenza del buon padre di famiglia" non avendo subito nessun allentamento/sospensione dei servizi. Configurandosi, infine, una fatturazione illegittima si chiede l'indennizzo previsto dall'art.292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020), vista la precedente pronuncia di codesto Corecom (delibera 20 del 22/07/2022) che disciplina una fattispecie analoga. Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GUI4 rigettando in pieno le memorie fornite dall'operatore Iliad.".

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate. Nel caso di specie l'istante chiede la rettifica delle fatture emesse con importi non corrispondenti all'offerta sottoscritta, la rateizzazione di quelle insolute emesse per € 15,99, il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per quanto previsto dall'art. 1 comma 292 della L.160/2019 e per le spese sostenute per la consulenza. Relativamente alla richiesta di ricalcolo delle fatture emesse dal gestore regolarizzando il pagamento delle stesse alla cifra di € 15,99 al posto di € 23,99 si precisa quanto segue. Dall'istruttoria condotta sulla base della documentazione in atti, è emerso che l'istante in data 28/01/2022 ha aderito, per l'utenza telefonica 085/XXXXXX, all'offerta Iliadbox in ragione della quale, per effetto della titolarità di un'offerta mobile Iliad e della impostazione di un metodo di pagamento automatico (Iban, carta di credito, carta prepagata) per le offerte proposte per la linea fissa e per la linea mobile, il costo delle fatture per l'utenza fissa sarebbe passato mensilmente da € 23,99 ad € 15,99. L'istante, resosi conto che le fatture di febbraio, marzo, aprile e maggio 2022, a differenza delle prime emesse a seguito della sottoscrizione dell'offerta, non risultavano essere state pagate, il 20/06/2022 ha contattato telefonicamente l'operatore al fine di avere delucidazioni sull'accaduto e per la risoluzione dei problemi intervenuti.

L'operatore ha dichiarato di avere effettuato numerosi tentativi senza riuscire ad addebitare l'offerta mensile sulla carta di credito ricaricabile selezionata per insufficienza di credito, fatta eccezione per le prime due fatture, pagate al momento della sottoscrizione del contratto e della fattura del mese di giugno 2022 per presumibile capienza del credito. Iliad Spa ha dichiarato, inoltre, che il 22/06/2022 l'istante ha modificato il metodo di pagamento della sim xxxxx da automatico a manuale, provocando lo scollegamento dell'offerta fissa convergente ed il conseguente aumento dell'offerta da € 15,99 a € 23,99.

L'istante, al contrario, ha sostenuto di avere comunicato all'atto della sottoscrizione del contratto una carta di credito Mastercard, differente da una carta prepagata o ricaricabile, in quanto tale insuscettibile di avere problemi di capienza, negando che i problemi di prelievo sulla stessa potessero essere dovuti a fattori tecnici di aggancio da

parte dell'operatore. L'istante contesta, inoltre, il mancato rispetto delle condizioni tariffarie concordate mediante adesione telefonica. In via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza che ispirano, a norma dell'art. 1375 del codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili ad esso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici; l'utente deve, cioè, essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP), ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Ebbene, nel caso di specie l'operatore ha dichiarato l'impossibilità di procedere alla riscossione degli importi riportati nelle fatture a causa dell'asserita incapacità della carta ricaricabile utilizzata dall'istante ai fini del pagamento.

A fronte di ciò, pertanto, l'operatore avrebbe dovuto comunicare all'istante la presenza di siffatti problemi, consentendo all'interessato di provvedere quantomeno all'integrazione della carta o alla sostituzione della stessa con altro metodo efficace di pagamento.

Non risulta, tuttavia, vi sia stata una tale opera di informazione da parte del gestore. La documentazione inserita agli atti da Iliad SpA, invero, consiste

esclusivamente nella produzione del report relativo alle modalità presuntivamente utilizzate dal Sig. XXXXX ai fini del pagamento riconducibili, nel periodo dal 28/01/2022 al 22/06/2022, alla “carta di credito Mastercard“ e, nel periodo successivo dal 22/06/2022 al 22/11/2022, al “metodo manuale“.

L’operatore, inoltre, ha prodotto copia degli asseriti tentativi di pagamento falliti registrati dal mese di febbraio 2022 al mese di dicembre 2022, rispetto ai quali compare un “codice di rifiuto 2” non meglio specificato dal punto di vista tecnico e da cui non è possibile, pertanto, desumere la concreta natura del problema ostativo rispetto al buon fine delle operazioni di pagamento necessarie.

Come già evidenziato, la documentazione prodotta da Iliad - estrapolata, peraltro, da mere schermate interne denominate “MOBO” - non dimostra l’avvenuta interazione del gestore con l’istante ai fini dell’indicazione in favore di quest’ultimo delle informazioni utili e necessarie per la risoluzione dei problemi di pagamento delle fatture emesse. Per contro, l’operatore, a fronte del mancato pagamento delle fatture dei mesi di febbraio, marzo, aprile, giugno, luglio, agosto e settembre 2022, ha continuato a rendere fruibile il servizio sebbene ben avrebbe potuto adottare le misure previste dall’art. 4 delle proprie Condizioni Generali che prevedono: “In caso di mancato pagamento – anche parziale – dei corrispettivi entro il termine indicato in fattura, Iliad potrà:

- (i) richiedere il rimborso dei costi operativi sostenuti,
- (ii) applicare gli interessi sugli importi scaduti, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti percentuali,
- (iii) sospendere e/o rallentare i Servizi, in tutto o in parte, con un preavviso di 21 giorni reso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni (a meno che non sia stato presentato formale reclamo ai sensi dell’art. 9 o non sia stata avviata una controversia, e fino al momento in cui Iliad non abbia definito tale reclamo o la controversia si sia conclusa), nonché
- (iv) risolvere il contratto secondo le modalità di cui all’art. 8”.

Per tutto quanto precede, in ragione dell'impossibilità di determinare dalla documentazione prodotta agli atti dal gestore la motivazione per cui lo stesso non abbia potuto garantire all'istante la fruizione del contratto alle condizioni originarie proposte e sottoscritte ed in assenza di elementi atti a dimostrare l'iniziativa di Iliad ai fini della risoluzione degli ostacoli tecnici incontrati, la richiesta di ricalcolo delle fatture e dell'applicazione del costo mensile di € 15,99 per l'utenza fissa 085/XXXXX risulta essere meritevole di accoglimento.

Ne consegue che l'operatore dovrà provvedere a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando la somma eccedente l'importo mensile di euro 15,99 presente nelle fatture emesse per l'utenza fissa 085/XXXXX dal mese di luglio 2022 in poi.

Relativamente alla richiesta di rateizzazione, si specifica quanto segue.

La rateizzazione consiste nella possibilità di dilazionare il pagamento delle fatture sulla base di una previsione stabilita nel contratto di fornitura di servizi e/o in base all'accordo intervenuto tra le parti del contratto stesso.

Essa risulta essere applicata nel campo dei servizi di fornitura di gas ed energia elettrica mentre nei contratti di fornitura di servizi di comunicazione elettronica riguarda nella maggior parte dei casi il pagamento di servizi e/o prodotti annessi ai contratti di servizio ove gli operatori consentono il pagamento rateale degli stessi (modem, router, servizi di assistenza tecnica) nell'ambito della durata del contratto.

Nel capo VI dell'allegato A alla Delibera 487/18, l'Autorità, infatti, ha previsto che: "Gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale".

Nelle Condizioni Generali per la fornitura di servizi internet e voce su rete fissa dell'operatore Iliad non è prevista la possibilità di effettuare dilazioni di pagamento, nè sono indicate condizioni, modalità e tempistiche di esercizio della facoltà di accesso da parte dell'utente allo strumento della rateizzazione delle fatture mensilmente emesse.

L'istante stesso, peraltro, non ha dimostrato in atti di avere richiesto all'operatore la rateizzazione degli importi e ha avanzato la stessa solo nell'ambito del tentativo di conciliazione presentato al Co.re.com. in data 19/09/2022.

Pertanto, la richiesta di rateizzazione delle fatture non può essere accolta in quanto non prevista dalle Condizioni Generali di abbonamento applicate al contratto in essere tra le parti e non essendo stato dimostrato dall'istante di averne effettuato specifica richiesta prima di ricorrere al Co.re.com..

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si specifica quanto segue. L'istante ha documentato in atti di avere effettuato un contatto telefonico in data 20/06/2022 per denunciare il mancato pagamento delle fatture ed un ulteriore reclamo in data 06/09/2022 mediante posta elettronica, contrassegnato da numero Ticket F14291, in cui lamentava la cessazione della convergenza contrattuale e l'addebito nella fatturazione dell'utenza fissa di € 23,99 al posto di € 15,99.

L'operatore ha inserito in atti la risposta nella quale è indicato: "Ciao XXXXX, ti informiamo che il tuo reclamo nr. F14291, relativo alla offerta fibra Iliad, per problematiche nel pagamento delle fatture, ricevuto in data 06/09/2022, non può essere accolto in quanto: Risulta infondata non essendosi verificate le condizioni necessarie per effettuare un rimborso".

L'istante ha dichiarato che il ticket F14291 è rimasto inevaso non avendo, nella sostanza, ricevuto una risposta idonea a risolvere la problematica segnalata e non essendo incentrata la propria segnalazione in una richiesta di rimborso.

Ebbene, sul punto vale la pena anzitutto rammentare quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni. In base alla citata norma, in particolare, il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti.

Conformemente a tale previsione, nell'art. 9 delle Condizioni Generali per la fornitura dei servizi internet e voce su rete fissa l'operatore Iliad afferma che gli utenti

possono chiedere assistenza o informazioni, nonché presentare reclami e segnalazioni, contattando il servizio utenti di Iliad o scrivendo a Iliad Italia SpA, che si impegna a rispondere ad ogni reclamo/segnalazione entro 45 giorni dalla sua ricezione.

Di fatto, nel caso di specie l'operatore non ha contestato l'avvenuta ricezione del reclamo del 06/09/2022 ed ha al riguardo depositato uno screenshot della risposta fornita all'istante nei termini generici sopra testualmente riportati, non fornendo la prova di avere trasmesso una comunicazione scritta nella quale avrebbe dovuto rappresentare all'istante le motivazioni concrete del rigetto della richiesta di ripristino della convergenza del contratto e del ripristino delle condizioni contrattuali collegate al piano Iliadbox. Pertanto, in applicazione dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi che prevede: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300", l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo massimo di € 300,00 a titolo di indennizzo per omessa risposta del reclamo trasmesso mediante posta elettronica il 06/09/2022.

Relativamente alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (Legge di bilancio 2020) per illegittima fatturazione, si specifica quanto segue. L'art. 1, comma 292, prevede: "A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate,

anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €”.

Sul punto l'operatore ha sostenuto che la richiesta, fondandosi sull'applicazione di una legge dello Stato, diversa, in quanto tale, dai regolamenti Agcom che disciplinano il presente procedimento, esula dalla competenza del Corecom adito. Per contro, l'istante ha sottolineato che, configurandosi nel caso di specie una fatturazione illegittima, sia applicabile l'indennizzo previsto dall'art. 1, comma 292 della Legge 160/2019.

Giova sul punto precisare che l'Autorità Garante nelle Comunicazioni non ha mancato di pronunciarsi in materia di applicazione dell'art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (cfr Del. 319/20/CIR; Del. 32/21/CONS; Del. 109/22/CONS). In particolare, nella Del. 319/20/CIR, l'Autorità ha dichiarato che: “La richiesta dell'istante di cui al punto vi. volta alla liquidazione dell'indennizzo di euro 100,00 così come previsto dall'articolo 292 della legge n. 160 del 27 dicembre 2019 in merito agli errati addebiti in fattura non può trovare accoglimento in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguaglio di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, prevedendo che l'utente abbia diritto a ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100,00 euro.

Nel caso di specie, non si controverte di errate fatturazioni per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, bensì di fatturazione emessa in presenza di un disservizio tecnico occorso sulla linea telefonica, pertanto, estraneo alla predetta previsione normativa, per la quale WIND Tre ha provveduto a stornare costi non dovuti.”.

In questo caso, quindi, l'Autorità Garante per le Comunicazioni non solo non ha dichiarato di essere incompetente rispetto all'eventuale riconoscimento dell'indennizzo in commento, ma ha nel concreto chiarito come esso sia dovuto nei casi di fatture emesse a debito in relazione alle quali sia accertata l'illegittimità della condotta del

gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione del conguaglio di fatturazione nonché per gli addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti.

Nel caso di specie, pertanto, riscontrato che la fatturazione eccedente la tariffa prevista di € 15,99 è stata emessa da Iliad in assenza del rispetto delle regole incumbenti sul gestore dal punto di vista dell'informativa da fornire in caso di anomalie, quali quelle asseritamente riscontrate in fase di prelievo dei molteplici importi non andati a buon fine, si ritiene che lo stesso sia dovuto all'utente nella misura di cui all'art.1, comma 292, L. 160/2019 per un importo pari al 10% dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a € 100,00, a partire dalla prima fattura eccedente il costo anzidetto.

Il gestore dovrà provvedere direttamente a calcolare l'indennizzo de qua, fornendone adeguato dettaglio all'istante e al Corecom procedente, attesa l'impossibilità da parte di quest'ultimo a determinarne l'esatto ammontare non risultando agli atti dettagliata evidenza della fatturazione globale illegittimamente emessa da Iliad con importo eccedente la tariffa prevista di € 15,99 rispetto alla numerazione fissa oggetto di controversia.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per le spese sostenute per la "consulenza", la stessa non può essere accolta in quanto tale ipotesi non rientra tra le fattispecie indennizzabili a norma del Regolamento Indennizzi vigente.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dal Sig. XXXXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Iliad Italia SpA nei termini sopra evidenziati.

2. La società Iliad Italia Spa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante:

- i. l'indennizzo di € 300,00 (trecento/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss.mm. e ii., per le ragioni espresse in premessa, per la mancata risposta al reclamo del 06/09/2022;
- ii. l'indennizzo di cui all'art. 1, c. 292, della L. 160/2019, per un importo pari al 10% dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a € 100,00 che il gestore dovrà direttamente provvedere a calcolare, fornendone adeguato dettaglio all'istante e al Corecom precedente, tenuto conto della fatturazione illegittimamente emessa rispetto alla numerazione fissa oggetto di controversia, a partire dalla prima fattura eccedente il costo di € 15,99.

3. La società Iliad Italia SpA è tenuta inoltre a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo allo storno della somma di € 8,00 (differenza dell'importo di € 23,99 rispetto alla somma di € 15,99) nella fatturazione emessa dal mese di luglio 2022 in poi, provvedendo altresì a comunicare alla parte istante le modalità da seguire ai fini del pagamento dell'insoluto maturato entro il termine di esecuzione del presente provvedimento.

4. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

8. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila 26.04.2023

IL PRESIDENTE

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.