

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/537151/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXX XXX - 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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXX XXX, del 07/07/2022 acquisita con protocollo n. 0212208 del 07/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza presentata in data 7 luglio 2022, l’Utente precisava che, a partire da gennaio 2022, l’Operatore addebitava erroneamente la somma pari ad € 9,99 al mese, per il periodo compreso tra gennaio 2022 e giugno 2022. Alla luce di tali circostanze, l’Utente chiedeva: a. la cessazione di tali addebiti; b. il rimborso della complessiva somma di € 59,54, pari ai sei addebiti mensili di € 9,99 avvenuti nel periodo gennaio 2022-giugno 2022. L’Utente depositava, a sostegno della domanda, copia della denuncia presentata alle competenti Autorità nei confronti dell’Operatore e la comunicazione, avvenuta a mezzo PEC datata 7 luglio 2022, con la quale inviava all’Operatore il modulo di disconoscimento degli addebiti unitamente alla denuncia presentata. L’Utente non depositava memoria di replica.

Iliad Italia S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 353/19/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l'Operatore precisava: a. che le doglianze dell'Utente non rientrano nelle competenze di codesta Autorità; b. che non risultano addebiti errati. Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa al rimborso della somma pari ad € 59,94 merita accoglimento. Pur esulando dalle competenze di questa Autorità la tematica del disconoscimento dell'autenticità della firma che sostiene una pattuizione contrattuale, nel caso di specie si deve evidenziare che l'Utente ha puntualmente contestato addebiti avvenuti nel periodo gennaio 2022-giugno 2022; mentre, l'Operatore non ha dimostrato né l'esistenza di una pattuizione contrattuale in grado di giustificare tali addebiti né la debenza di tali somme. Pertanto, non avendo dimostrato l'Operatore di essere effettivamente creditore della complessiva somma pari ad € 59,94, l'Utente ha diritto ad ottenere il rimborso della predetta somma; 2. la richiesta relativa alla cessazione degli addebiti mensili ingiustificati merita accoglimento in quanto l'Operatore non ha dimostrato, neppure successivamente alla richiesta di integrazione probatoria formulata in data 17 gennaio 2023, che gli addebiti mensili fossero correttamente imputati ed imputabili all'Utente, né dalla stessa autorizzati, con la conseguenza che l'Operatore dovrà cessare di addebitare mensilmente all'Utente la somma pari ad € 9,99.

#### DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza del 07/07/2022, è tenuta a rimborsare la somma pari ad € 59,94 (cinquantanove/94), pari ai sei addebiti mensili di € 9,99 avvenuti nel periodo gennaio 2022 - giugno 2022 nonché gli eventuali ulteriori addebiti successivi, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. - Iliad Italia S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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  
Roberto Saini