



CORECOM Sicilia



## **DETERMINA**

**Fascicolo n. GU14/629115/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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 delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX , del 05/09/2023 acquisita con protocollo n. 0223042 del 05/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia Fisso + mobile, contratto: XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, rappresenta in sintesi quanto segue. Intestatario dell’utenza telefonica mobile XXXXXXXXX ha un’offerta mensile di euro 7,99 per il servizio cellulare, come da contratto stipulato. A partire da aprile 2022 la predetta somma è stata addebitata, sul conto corrente, due volte ogni mese. Ha prontamente segnalato la situazione al servizio clienti, in più occasioni, ma purtroppo non ha ricevuto una soluzione soddisfacente o un rimborso per le somme erroneamente addebitate. Sul conto quindi sono stati addebitati importi non autorizzati e duplicati. Rappresenta

inoltre che non ha alcuna utenza intestata, oltre a quella oggetto della controversia. L'Istante in ragione di quanto sopra lamentato chiede: 1) rimborsi e indennizzi per euro 1300,00.

Iliad Italia S.p.A. (di seguito Iliad o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Le richieste dell'istante sono inammissibili, posto che esulano dalle competenze dell'Autorità adita. Posto l'assorbente rilievo dell'eccezione di inammissibilità, si precisa comunque che sui sistemi della società non risultano doppi addebiti relativi all'utenza del sig. XXXX XXXX. Gli addebiti contestati in questa sede, peraltro non documentati, sono correttamente autorizzati e si riferiscono ad un'altra SIM Iliad intestata ad un soggetto terzo che, per motivi di privacy, non è possibile identificare. Tali addebiti, ad ogni modo, non sono stati contestati nei modi e nei tempi previsti dal contratto. Non è in alcun modo possibile per l'operatore risalire all'intestatario dell'altra utenza e tanto meno eliminare la carta di credito del sig. XXXX XXXX quale metodo di pagamento utilizzato per i suddetti pagamenti. Per tutto quanto sopra, si rinnova l'invito a parte istante, nel caso in cui fosse certo di non pagare alcun abbonamento per terze persone, di rivolgersi alla propria Banca per una denuncia di disconoscimento degli addebiti e per il blocco della carta, oltre a sporgere denuncia alle Autorità competenti. Si insiste per il rigetto delle pretese così come formulate dall'utente poiché inammissibili e infondate in fatto ed in diritto.

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le domande avanzate dall'istante possono essere parzialmente accolte, per i motivi e nei limiti di seguito esposti. Preliminarmente l'eccezione di inammissibilità è dichiarata infondata. In merito alla sostanza, l'istante lamenta la presenza di addebiti duplicati sulla propria carta di credito a partire da aprile 2022, circostanza debitamente documentata e oggetto di contestazione mediante reclamo depositato in atti datato 11 maggio 2023. Tuttavia, l'operatore, in risposta a tale reclamo, ha trasmesso una comunicazione datata 12 maggio 2023, nella quale respinge la richiesta sostenendo che i fatti in questione non derivano da errori, comportamenti o azioni di Iliad, facendo riferimento ad un non specificato problema di servizio irregolare o malfunzionamento, senza fornire ulteriori dettagli. È da notare che l'istante, pur avendo documentato i suddetti addebiti duplicati e allegato la relativa documentazione al reclamo dell'11 maggio 2023, non ha ricevuto alcun riscontro in merito da parte dell'operatore. Alla luce di ciò, considerando che l'operatore non ha fornito alcuna prova in merito alla legittimità degli addebiti duplicati e in assenza di riscontri probatori in merito alla fondatezza della pretesa creditoria, si ritiene che i suddetti addebiti duplicati siano illegittimi. Pertanto, la richiesta di rimborso è accolta nella misura dell'importo di 95,88 euro, corrispondente a 12 addebiti duplicati di 7,99 euro ciascuno. Inoltre, in relazione alla gestione del reclamo da parte dell'operatore, si rileva l'omissione di adeguata spiegazione in merito agli addebiti duplicati e la mancanza di documentazione a supporto delle affermazioni, contravvenendo all'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP. In mancanza di tale adempimento, l'operatore è tenuto a corrispondere, in applicazione dell'art. 12 comma 1, della delibera Agcom 347/18/CONS., un indennizzo di 180,00 euro per il mancato riscontro al reclamo, calcolato moltiplicando euro 2,50 per 72 giorni a partire dalla data del reclamo, sommati i 45 giorni previsti come termine massimo per la risposta, fino al 5 settembre 2023, data del tentativo di conciliazione.

#### DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 05/09/2023, è tenuta al pagamento dell'importo complessivo di euro 275,88 determinato come segue: 1) rimborso dell'importo di 95,88 corrispondente a 12 addebiti duplicati di 7,99 euro ciascuno; 2) indennizzo di 180,00 euro per il mancato riscontro al reclamo, in applicazione dell'art. 12 comma 1, della delibera Agcom 347/18/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
Salvatore Buscemi