

DETERMINA Fascicolo n. GU14/634833/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX XXXXXX - 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 20 febbraio 2023;

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

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXXXX, del 29/09/2023 acquisita con protocollo n. 0248207 del 29/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 29 settembre 2023, il sig. XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) lamenta il doppio, illegittimo addebito, da parte dell’Operatore Iliad (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore), del canone relativo al mese di agosto 2023. Alla luce di quanto contestato, formula le seguenti richieste: 1) rimborso di € 9,99 (uno dei due canoni indebitamente addebitati e trattenuti dal 12/08/2023); 2) indennizzo per mancata risposta a reclamo; 3) indennizzo di cui all’art. 1, comma 292, L. 160/2019, per l’illegittimità della condotta, per violazioni relative alle modalità di fatturazione e/o per addebiti di costi non dovuti. Con replica alla memoria di parte avversa, il sig. XXX precisa di avere avanzato tutte le richieste indennitarie (ex L 260/2019 ed ex Regolamento Indennizzi AGCOM), ora inserite nel formulario GU14, già in fase di conciliazione (mediante inserimento nel fascicolo documentale in data 22/09/2023).

Eccepisce altresì la tardività del deposito dell'evidenza contabile del bonifico di € 9,99 effettuato da Iliad in favore dell'Istante. Chiede, infine, a questo Corecom di irrogare nei confronti di Iliad "le opportune sanzioni allo scopo di disincentivare per il futuro il ripetersi di simili condotte nei confronti dei propri clienti".

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore eccepisce preliminarmente l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per mancato riscontro a reclamo e ai sensi dell'art 1, comma 292, L. 160/2019 in quanto non oggetto del precedente tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito, evidenzia che, con riferimento alla richiesta di rimborso, risulta cessata la materia del contendere, atteso che il Servizio Clienti Iliad, pro bono pacis, ha provveduto alla refusione a mezzo bonifico bancario della somma contestata dall'Istante. Chiede pertanto il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. XXX.

In linea generale, l'istanza presenta in requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui all'all. A alla del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. (da qui in avanti Regolamento di procedura). Preliminarmente, si rigetta l'eccezione di tardività del deposito documentale sollevata dall'Utente, atteso che, in primo luogo, tale deposito è avvenuto nei termini assegnati ad entrambe le parti per le repliche e, secondariamente, si tratta di documentazione a corredo di una circostanza già inserita nella memoria principale. Sempre preliminarmente, si accoglie l'eccezione sollevata dall'Operatore in merito all'inammissibilità delle richieste di indennizzo. Si evidenzia infatti che il sig. XXX ha formulato tali richieste nella fase conciliativa unicamente nell'ambito della negoziazione diretta tra le parti: esse non compaiono né nell'istanza di conciliazione, né nel relativo fascicolo documentale (ad integrazione di quanto già dedotto e richiesto nel formulario). Pertanto, le richieste di indennizzo per mancata risposta a reclamo nonché ex art. 1, comma 292, L. 160/19, non risultando sottoposte a preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, non sono ammissibili in questa sede e non potranno dunque essere oggetto della valutazione da parte di questo Corecom. Tanto premesso, le restanti richieste formulate dalla parte Istante non possono che essere rigettate. Va innanzi tutto rigettata la richiesta di rimborso di € 9,99 in quanto per la stessa risulta cessata la materia del contendere, stante l'avvenuto accredito da parte dell'Operatore del canone doppiamente addebitato. Va del pari rigettata la richiesta di applicazione di una sanzione, in quanto esula dalle competenze di quanto Corecom come definite dall'art. 20, comma 4, del citato Regolamento di procedura.

DETERMINA

CORECOM Lombardia, rigetta l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 29/09/2023, per i motivi di cui in premessa.

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
Roberto Saini