

**DELIBERA N. 14/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / ILIAD XXX**

**(GU14/643244/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 20/03/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 08/11/2023 acquisita con protocollo n. XXXX del 08/11/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 25/10/2023, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 08/11/2023 nei confronti di Iliad XXX, d'ora in poi Iliad, lamentando quanto segue.

A giugno 2023, dopo aver verificato la copertura nella propria area tramite sito Iliad, richiedeva l'attivazione dell'offerta iliadbox, che prevedeva, oltre all'attivazione della linea fissa internet, anche l'associazione di un'offerta mobile del costo mensile di €9,99.

Pagava il costo di attivazione di € 39,99 (fattura n. XXX/XX/XX/XXXXX del 14/06/2023) ed effettuava il trasferimento dal precedente operatore mobile ad Iliad (pagando anche una cifra mensile maggiore rispetto alla precedente).

Dopo qualche giorno, il tecnico si recava presso la propria abitazione per installare la linea, ma l'informava dell'impossibilità a procedere per mancanza di una cabina nelle vicinanze (nonostante durante la suddetta verifica della copertura effettuata prima della richiesta di apertura della linea sul sito Iliad avesse confermato la copertura in quell'area).

Chiedeva delucidazioni sui successivi passaggi e gli veniva riferito che sarebbe stato richiesto di installare una cabina apposita all'operatore.

Dopo alcune settimane, durante le quali, in attesa dell'ipotetica attivazione da parte di Iliad, non poteva rivolgersi ad altri operatori nonostante avesse necessità urgenti di attivare la linea, riceveva una chiamata che lo informava del fatto che non sarebbe stato possibile attivarli la linea e che gli sarebbe stata restituita la cifra versata a titolo di attivazione.

In data 27/07/2023 riceveva una mail che lo informava che la linea non sarebbe stata attivata e che gli importi sostenuti sarebbero stati restituiti entro 14 giorni.

Ad oggi non ha ricevuto alcuna cifra.

Il 27/09/2023 scriveva una Pec chiedendo la rapida restituzione della somma già promessagli ma riceveva in risposta un rifiuto (mail 29/09/2023).

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) la restituzione della cifra versata a titolo di attivazione offerta (€ 39,99) e delle due mensilità corrisposte per l'offerta mobile (obbligatoriamente abbinata alla linea fissa, € 19,98);

b) un indennizzo per il disagio arrecatogli, non potendo usare per mesi la linea che gli serviva.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 200.

## **2. La posizione dell'operatore**

Costituitosi con memoria del 14/12/2023, l'operatore eccepisce quanto di seguito.

Le richieste avverse vanno rigettate per i motivi di seguito esposti.

Rispetto allo svolgimento dei fatti, sui sistemi della compagnia risulta che:

- in data 14.06.2023 la sig.ra XXX ha sottoscritto l'offerta Iliadbox da € 19,99/mese con richiesta di portabilità del numero XXXXX, oltre ad aver richiesto l'attivazione di un'utenza mobile per usufruire di uno sconto sull'offerta (allegato doc.);

- quanto alla linea fissa, in data 26.06.2023 un tecnico di XXXX si è recato presso l'abitazione dell'utente per l'installazione del modem, rilevando l'impossibilità di attivare la linea a causa dell'assenza di una cabina nelle estreme vicinanze;

- il contratto è quindi stato annullato, unitamente alla richiesta di portabilità del numero, che è rimasto attivo presso l'operatore originario, con conseguente predisposizione del rimborso automatico dei costi di sottoscrizione dello stesso;

- l'utente, come si evince dall'istanza, è sempre stata informata da parte dello scrivente operatore in merito a tutto l'andamento della vicenda;

- a fronte della lamentata mancata ricezione del rimborso, Iliad ha consigliato alla sig.ra "XXXX" di verificare il metodo di pagamento inserito nella propria area personale;

- dopo di che, non risultando ancora pervenuto il pagamento, in data 24.11.2023 lo scrivente operatore ha provveduto a rimborsare € 39,99 a mezzo bonifico bancario (allegato rimborso);

- quanto alla linea mobile, si evidenzia che la stessa è stata correttamente attivata ed utilizzata dall'istante, per cui il rimborso delle due mensilità di abbonamento non è dovuto (allegato prospetto traffico telefonico).

Questi i fatti.

Rispetto all'infondatezza delle avverse richieste, dai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento.

In particolare:

1) la domanda di restituzione dei costi di sottoscrizione pari ad € 39,99 è infondata posto che Iliad ha già rimborsato tale importo (cfr. doc. di rimborso);

2) la domanda di rimborso delle due mensilità relative all'utenza mobile per € 19,98 è infondata posto che l'utente ha usufruito dei servizi (cfr. doc. di traffico effettuato);

3) la domanda di indennizzo per il disagio subito è inammissibile in questa sede in quanto integra una richiesta di risarcimento del danno che esula dalle competenze dell'Autorità adita, essendo di esclusiva competenza dell'AGO.

In ogni caso, l'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto.

Nessuna responsabilità può essere imputata a Iliad in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso o indennizzo può, pertanto, ritenersi fondata.

Conclusivamente, si insiste per il rigetto delle avverse richieste in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In particolare, la richiesta sub a) non può essere accolta.

La restituzione della cifra versata a titolo di attivazione dell'offerta (€ 39,99) risulta, infatti, essere già stata effettuata, come evidenziato e documentato da Iliad (v. bonifico bancario eseguito in data 14/12/2023, ammontante ad euro 39,99), circostanza che l'istante non risulta agli atti avere contestato.

Quanto alle due mensilità corrisposte per l'offerta mobile (pari ad € 19,98), premesso che non vi è agli atti alcuna prova di avvenuto pagamento delle stesse, risulta a fascicolo come l'istante abbia regolarmente fruito del suddetto servizio (v. tabulato attestante traffico telefonico effettuato), circostanza, anch'essa, da quest'ultimo non smentita.

In considerazione di ciò, tali mensilità risultano dovute da parte dell'istante, il quale, dunque, non ne può pretendere la restituzione.

Neppure risulta accoglibile la richiesta sub b).

Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni (nel caso di specie: indennizzo per il disagio arrecato per non avere potuto usufruire per mesi della linea), come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte.

Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante non può tuttavia essere accolta neppure se interpretata quale richiesta d'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (da compiersi entro 90 gg. dalla data di conclusione del contratto, secondo quanto previsto dall'art. 3 delle Condizioni generali di contratto, allegata da Iliad) ex art. 4 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, atteso che, in relazione alla linea XXXXXX, per ammissione dello stesso istante:

- il tecnico recatosi presso l'abitazione lo informava, da subito, della sussistenza di impedimenti tecnici all'attivazione della riferita linea (mancanza di cabina nelle vicinanze);

- dopo alcune settimane, un operatore di Iliad, ugualmente, lo informava telefonicamente che non sarebbe stato possibile attivargli la linea e che gli sarebbe stata restituita la cifra versata a titolo di attivazione;

- in data 27/07/2023, riceveva una mail (allegata) nella quale Iliad ribadiva, ulteriormente, che la linea non sarebbe stata attivata (a causa di un'impossibilità tecnica sconosciuta al momento della richiesta) e che, oltre alla risoluzione del contratto, gli importi sostenuti sarebbero stati restituiti entro 14 giorni.

Risulta, dunque, come l'istante sia stato, in effetti, fin da subito adeguatamente informato circa l'esistenza delle suddette problematiche tecniche (ostative all'attivazione della linea), comportanti la risoluzione del contratto e la restituzione dell'importo corrisposto (quest'ultima poi effettivamente avvenuta, come sopra riportato).

Del resto, il medesimo istante nemmeno risulta avere replicato a quanto riportato in memoria dall'operatore, smentendo la ricostruzione di questi, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. XXX/XXX) precisava che

“... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”.

In base a tanto, non ravvisandosi alcuna responsabilità imputabile ad Iliad in riferimento a quanto accaduto, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta di indennizzo avanzata.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Iliad XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 20/03/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca