



DETERMINA Fascicolo n. GU14/630536/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA 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 l’istanza dell’utente XXX, del 11/09/2023 acquisita con protocollo n. 0228843 del 11/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Avv. XXX, lamenta di aver tentato di aderire all’offerta di attivazione servizio fibra di Iliad (utenza fissa) per circa 20€/mese, in data 23/6/23 notte per poi comprendere, che ciò avrebbe comportato un automatico aumento dell’importo pagato per l’utenza mobile. Riferisce che, tempestivamente avrebbe provveduto a revocare ogni richiesta di attivazione, tra l’altro non completata, invitando il Gestore a stornare ogni eventuale spesa ed a rimborsare ovviamente la somma di 39.99 €, addebitata per la suddetta attivazione, in realtà mai avvenuta! Riferisce i aver inoltrato molteplici reclamo che sono stati respinti dall’operatore, pertanto chiede: - Liquidarsi l’indennizzo per mancata lavorazione del reclamo in cui si chiedeva la ripetizione della somma di 39.99 euro sottratta per l’attivazione; - Liquidarsi indennizzo per il comportamento scorretto e per la continua soffocante insistenza nel voler attivare un servizio immediatamente revocato, per la mancata/errata lavorazione dei molteplici reclami in cui si richiedeva di desistere dall’attivazione di un servizio da tempo revocato; Salva richiesta di risarcimento del danno ulteriore in caso di mancato accordo o definizione. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 400.00 (quattrocento) Disservizi segnalati: 1.

XXX Mancata lavorazione disdetta 2. XXX Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 24/06/2023, Data disattivazione: Non risolto) 3. XXX Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite 4. XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 24/06/2023, Data riscontro: Non risolto) 5 XXX Addebito per costi di recesso/disattivazione

Per ILIAD ITALIA S.p.A. il delegato Avv. XXX, replica sostenendo l'infondatezza delle doglianze della controparte, oltre che non provate, chiedendo il rigetto di tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento. In particolare, l'operatore conferma che in data 23/06/23 il Sig. XXX aderiva all'offerta per l'attivazione dei servizi di telefonia fissa Iliad in Fibra denominata "Offerta IliadBox" alle condizioni contrattuali e tariffarie che deposita agli atti: Doc 4 – 5 - 6. 2 Riferisce che in data 06/07/23 il ricorrente inviava un modulo non conforme depositando agli atti la documentazione (Doc 1) al fine di richiedere il recesso dal contratto. Ebbene, tale documento, così come di evince effettivamente dalla documentazione depositata agli atti e non contestata, era stato modificato digitalmente dal cliente, non era stato indicato il numero di ID utente associato al contratto da recedere ed era inoltre privo di documento d'identità e di firma olografa, nonché di data. Il Servizio Clienti Iliad ha quindi tempestivamente riscontrato il cliente con la missiva pec del 13/07/23 (Doc 2 unitamente alla precedente corrispondenza intervenuta tra le parti in data 06/07/23 ed in data 03/07/23) segnalando la non conformità della documentazione inviata ed invitando l'istante ad integrare la richiesta. Sottolinea inoltre come il Servizio Clienti Iliad si sia da subito reso disponibile al rimborso integrale dei 39,99 € pagati dal cliente quale costo di attivazione del servizio disdettato (comunicandolo già con missiva del 06/07/23). Parte convenuta dimostra infine di aver comunque già provveduto al rimborso della somma di € 39,99 in favore del cliente a mezzo bonifico bancario (la cui evidenza contabile si produce agli atti quale Doc 3). Rileva pertanto che nessuna responsabilità sarebbe ascrivibile alla convenuta Iliad Italia S.p.A. avendo la stessa sempre agito correttamente nei confronti del ricorrente, nel rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti.

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile. Considerando che l'intera vicenda deve essere ricostruita e decisa sulla base di quanto dedotto e prodotto dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. Preliminarmente va evidenziato che nessun servizio è stato attivato da Iliad così come confermato nel formulario stesso da parte istante. Sul punto va sollevata una ulteriore precisazione: l'attivazione dei servizi è stata effettivamente richiesta dal sig. XXX in data 23/06/23 previo adesione on line all'offerta per l'attivazione dei servizi di telefonia fissa Iliad in Fibra denominata "Offerta IliadBox" sostenendo il relativo costo di attivazione di euro 39.90. Tempestivamente è stata inviata una comunicazione di recesso con modulo non conforme, priva degli elementi identificativi del cliente, priva di sottoscrizione e documento di identità, come di evince dalla documentazione depositata agli atti e non contestata. Il Servizio Clienti Iliad ha riscontrato il cliente con la missiva pec del 13/07/23 (Doc 2 unitamente alla precedente corrispondenza intervenuta tra le parti in data 06/07/23 ed in data 03/07/23) segnalando la non conformità della documentazione inviata ed invitando l'istante ad integrare la richiesta. Ai sensi del Regolamento All. A alla Delibera n. 347/18/Cons non sussiste nessun indennizzo per mancata/ritardata/errata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore, potendo il cliente finale richiedere solo lo storno di tutte le fatture successive alla data della richiesta. Ciò nonostante, nel caso di specie, l'operatore non ha proceduto con l'attivazione dei servizi, nè con la fatturazione dei relativi costi ed ha inoltre anche rimborsato il cliente della somma di euro 39.90 quale costo di attivazione in data 15/09/2023. Non trova pertanto accoglimento la richiesta di indennizzo per attivazione servizi non richiesti avanzata da controparte. Non trova inoltre accoglimento la richiesta di indennizzo per applicazione delle condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, visto che nessuna attivazione si è verificata, ne è stato provato il contrario. Non trova infine accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata o tardiva risposta ai reclami, in quanto vi è agli atti corrispondenza tra le parti ed è ampiamente provata da parte convenuta la gestione dei reclami inviati da parte istante. Non risultano essere stati addebitati eventuali costi di recesso e/o disattivazione dei servizi. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 11/09/2023, 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
ALFREDO AURILIO