

**DELIBERA N. 6**

**XXX / ILIAD ITALIA S.P.A.  
(GU14/554640/2022)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 08/03/2023;

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*”;

*legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni"*;

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante "Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022";

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto "Convenzione concernente l'esercizio della delega delle funzioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d'Abruzzo – Presa d'atto della proroga della convenzione per l'anno 2022";

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante "Approvazione dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni";

CONSIDERATO che è in corso di rinnovo la stipula della Convenzione concernente l'esercizio della delega delle funzioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d'Abruzzo;

VISTO l'art. 8 del rinnovato Accordo Quadro citato che stabilisce: "*Il presente Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consiglio regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023*";

VISTA l'istanza di XXX del 03/10/2022 acquisita con protocollo n. 0282736 del 03/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta: *“L'offerta che ho sottoscritto inizialmente prevedeva un costo mensile di 3,99€. Tale costo è stato raddoppiato a 7,99€ al mese, senza che l'operatore abbia dato alcuna comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, pratica non consentita ai sensi del codice del Codice del Consumo. Ho quindi deciso di recedere dal contratto in data 19/08/2022. Il recesso è avvenuto in data 19/09/2022 e, nonostante la suddetta modifica contrattuale senza comunicazione, l'operatore mi ha comunque addebitato le spese di disattivazione ed un mese di fatturazione non fruita, come da fatture allegate.”*.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

1. indennizzo per mancata comunicazione della variazione contrattuale, illegittima fatturazione e indebita applicazione dei costi di recesso.

L'istante allega:

- Fattura del 03/06/2022 precedente all'aumento
- Fattura del 03/07/2022 successiva all'aumento
- Fattura del 03/09/2022 contenente l'aumento non riconosciuto
- Fattura del 19/09/2022 contenente i costi di recesso/disattivazione

Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione presentata, è stato chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. copia del contratto stipulato con il gestore telefonico convenuto; 2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec; 3. elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite. In esito a tale richiesta, l'istante ha depositato copia della sintesi

contrattuale ricevuta da Iliad, datata 25/01/2022, e ha dichiarato di aver fatto una segnalazione telefonica in data 27/06/2022 per lamentare i costi fatturati.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore nel merito osserva: *“Le doglianze di controparte sono totalmente destituite di fondamento, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese. Il piano tariffario agevolato di cui usufruisce la ricorrente prevede lo sconto del 50% del canone mensile dell'offerta Fibra Iliad di € 15,99 (con convergenza dell'offerta di telefonia mobile) così come da Brochure prezzi e Documento di sintesi tariffaria che si producono quali Doc 3 e 4. Si precisa che per un errore contabile nella fattura n. 21001/FX/22/00366847 del 03/06/2022 è stata addebitata la minor cifra di € 3,99 pari ad uno sconto del 75% del canone in favore dell'utente. Nelle fatture successive la scontistica è tornata al 50%. Non si comprendono pertanto le doglianze dell'utente. Nessuna modifica contrattuale o tariffaria è stata applicata da Iliad ma anzi, a fronte dell'errore contabile, la ricorrente ha ricevuto per un mese un trattamento tariffario addirittura migliore rispetto a quello previsto dal contratto (passando da uno sconto del 50% ad uno sconto del 75% e quindi da € 7,99 ad € 3,99). Nessun reclamo è inoltre mai stato inviato dalla ricorrente in merito ai fatti oggetto di contestazione. A seguito del successivo recesso dal contratto da parte dell'utente, Iliad ha legittimamente emesso la fattura di chiusura della posizione amministrativa dell'utente, addebitando legittimamente i costi di disattivazione del servizio di € 15,99 così come da accordi contrattuali (vedi Doc 3 alla pag. 3 e Doc 4 alla pag. 2). Nessuna responsabilità è ascrivibile alla convenuta Iliad Italia S.p.A. avendo la stessa sempre agito correttamente nei confronti della propria cliente, nel pieno rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattuali assunti. Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura le condizioni Generali di Contratto Iliad (Doc 1) e la Carta dei Servizi Iliad (Doc 2) dai quali si possono evincere le pattuizioni negoziali tra le parti. La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire alla luce delle posizioni difensive assunte della controparte. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia, in via principale e nel merito: rigettare tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento.”.*

Parte convenuta deposita:

- Condizioni Generali di Contratto Fibra Iliad

- Carta dei servizi Offerta Fibra Iliad
- Brochure prezzi Offerta Fibra Iliad
- Documento di sintesi tariffaria Iliad

Inoltre, spirato il termine per il deposito degli atti difensivi, parte convenuta deposita altresì note integrative nelle quali precisa: *“L’utente ha ricevuto un rimborso maggiore rispetto al dovuto perché il rimborso è stato calcolato sulla fattura piena (di € 23,99) e non sull’importo agevolato effettivamente pagato in data 03/09/22 di € 7,99. L’utente ha pertanto ottenuto un ulteriore trattamento agevolato”* e deposita:

- Pec Sig.ra XXX del 21/03/22 con richiesta attivazione tariffa agevolata
- Riscontro Iliad del 22/03/22 con conferma attivazione tariffa dal 30/04/22
- Fattura del 03/04/22 - Tariffa ordinaria = € 15,99
- Fattura del 03/05/22 - Tariffa agevolata (sconto del 75%) = € 3,99
- Fattura del 03/06/22 - Tariffa agevolata (sconto del 75%) = € 3,99
- Fattura del 03/07/22 - Tariffa agevolata (sconto del 50%) = € 7,99
- Fattura del 03/08/22 - Tariffa agevolata (sconto del 50%) = € 7,99
- Fattura del 03/09/22 - Tariffa agevolata (sconto del 50%) = € 7,99
- Fattura del 19/09/22 - Costi di disattivazione del servizio = € 15,99
- Fattura del 03/10/22 = Nota di credito di € -23,19 a rimborso del periodo non usufruito dal 19/09 al 17/10 dopo il recesso dal contratto.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia si fonda sulla ritenuta illegittima fatturazione, passata da € 3,99 ad € 7,99 al mese, senza previa comunicazione della corrispondente asserita modifica

contrattuale da parte del gestore, oltre che sulla applicazione dei costi di recesso e sulla fatturazione post disdetta.

Premesso che né l'istante, né l'operatore convenuto hanno depositato evidenza del contratto sottoscritto, cionondimeno risulta tanto dalle fatture quanto dalla sintesi contrattuale del 25/01/2022 allegate agli atti da entrambe le parti, in primis, l'avvenuta applicazione dell'offerta 'Iliadbox' il cui costo mensile, da sintesi contrattuale, per i servizi voce e dati in tecnologia Fibra, per gli utenti che optino per un metodo di pagamento automatico (IBAN, carta di credito, carta prepagata), risulta pari ad € 15,99. Tale costo, poi, in base alla medesima sintesi contrattuale predetta, è previsto sia ridotto del 50% in caso di applicazione dell'offerta agevolata per utenti con disabilità, tale per cui, a rigore, risulta destinato a divenire pari ad € 7,99/mese.

In concreto, la fattura del 03/06/2022 allegata ed invocata dall'istante parametrando su di essa la ritenuta indebita disapplicazione dei medesimi costi nelle fatture successive, mostra un conteggio erroneamente inferiore alla cifra appena illustrata, risultando pari ad € 3,99 invece che ad € 7,99 secondo la percentuale di sconto prevista. In tal senso, tuttavia, le conseguenze dell'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle pattuite risultano esclusivamente a discapito dell'operatore essendo pari ad un importo inferiore al dovuto, mentre l'istante, per contro, ne ha ricevuto un (imprevisto) vantaggio economico e non un pregiudizio. Ciononostante, l'istante ritiene e dichiara di aver sottoscritto un'offerta che prevedeva un costo mensile di € 3,99. A riguardo, tuttavia, oltre, come già detto, ad aver prodotto copia della sintesi contrattuale che contempla oneri economici diversi, pari ad € 7,99 al mese per i servizi e l'offerta agevolata che dalle fatture si evince siano stati richiesti, dichiara genericamente di aver effettuato unicamente un reclamo via call center in data 27/06/2022 del quale non indica il relativo codice né il tenore della risposta conseguentemente ricevuta dall'operatore cui poter ulteriormente ponderare il diritto all'eventuale riconoscimento degli indennizzi richiesti. Peraltro, la data del 27/06/2022 non appare neppure coerente con la data della prima fattura ritenuta erroneamente calcolata, dal momento che quest'ultima risulta emessa il 03/07/2022, dunque successivamente all'asserito reclamo verbale. Infine, nonostante apposita richiesta da

parte del Corecom, l'istante omette di indicare quante altre fatture sarebbero risultate erroneamente calcolate. I costi di disattivazione applicati, inoltre, risultano parimenti conformi alle previsioni di cui alla più volte richiamata sintesi contrattuale, risultando dalla allegata fattura del 19/09/2022 pari ad € 15,99.

La posizione assunta dall'operatore nei propri scritti difensivi, conferma in toto la ricostruzione testè enucleata in ordine alla correttezza delle condizioni economiche applicate relativamente al contratto della Sig.ra XXX.

Per tutto quanto sin qui rappresentato, le richieste di indennizzo di cui all'istanza de qua non risultano accoglibili, neppure in via equitativa o analogica.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

1. Il Corecom Abruzzo respinge l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX nei confronti dell'operatore Iliad Italia SpA per le motivazioni sopra evidenziate.

2. Il presente provvedimento 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 sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 sui siti *web* dell'Autorità e del Corecom.

L'Aquila, lì 08/03/2023

F.to

IL PRESIDENTE

*Avv. Giuseppe La Rana*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.