

## **DETERMINA 35 Fascicolo n. GU14/679144/2024**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX vs 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. 194/23/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

**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;

**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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

**VISTO** il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

**VISTA** la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

**VISTA** l'istanza dell'utente XXX, del 09/05/2024 acquisita con protocollo n. 0128571 del 09/05/2024;

**VISTA** la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa privata n. 0574 57xxxx, con l'operatore Iliad Italia S.p.A. (di seguito per brevità Iliad) lamenta disservizi sulla linea fonia e dati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *“in data 13/03/2024 (...) è stato installato il modem Iliad. L'installatore è andato via prima della fine della configurazione del modem”.*
- *Iliad procedeva all'emissione della prima fattura, che “arriva[va] per mail, prima della fine dell'installazione, ma la linea non funzionava”.*
- *“Dopo prima segnalazione, il giorno 14/03/2024, il tecnico incaricato, (...) chiama[va] telefonicamente, chiedendo se la linea funzionasse”. A fronte dell'informazione richiesta, ossia “che in quel momento la linea andava e veniva”, il tecnico, a sua volta, “risponde[va] che in questo caso non [poteva] intervenire”, ma che doveva riaprire una ulteriore segnalazione.*
- *A seguito della nuova segnalazione del “18/03/2024, (...) il tecnico (...) ven[iva] in data 21/03/2024”. In tale circostanza constatava “che il modem non funzionava, e che lui non poteva risolvere”.*
- *A seguito di riapertura della “segnalazione sempre in data 21/03/2024, il tecnico [sarebbe dovuto] venire il 23/03/2024 la mattina dalle 8.30 alle 10.30, non si (...) presentata[va] nessuno”;*
- *contattava “Iliad, per informare che nessuno si era presentato”; riceveva dal call center il consiglio di “di aprire reclamo, che [veniva] respinto F4xxxx, perché risultava infondato”.*
- *“Nel pomeriggio del 23/03/2024” interveniva nell'abitazione “un tecnico (...) e ri[usciva] a far partire la linea”.*
- *Tuttavia persisteva il problema della discontinuità del servizio di accesso ad internet (“la linea va e viene”) e “non era possibile ricevere chiamate da numeri di linea mobile”.*
- *Alla data della presentazione del formulario GU14 dichiarava che il problema del malfunzionamento della linea non era stato risolto.*
- *In particolare ha specificato che il malfunzionamento della rete di accesso ad internet non le permette l'utilizzo dei servizi di streaming tv e di non ricevere le chiamate dai numeri mobili, come accade all'utente stesso avendo “la linea mobile Iliad”.*

In data 9 maggio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Iliad tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto rimborsi ed indennizzi (quantificati in euro 540,00):

- i) *“6 euro al giorno dal 13/03/2024, fino alla risoluzione del problema linea internet e telefonia”, specificando di non riuscire “ad utilizzare abbonamento Sky, Netflix, Amazon Prime Video” e di non poter “ricevere chiamate da numeri di telefonia mobile, il messaggio è che il numero è inesistente.*

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

Nell'ambito del contraddittorio l'operatore ha presentato le memorie del 25 giugno 2024, ha dedotto che le *“pretese avverse sono inammissibili e infondate per i motivi di seguito spiegati”.*

In via preliminare ha eccepito *“l'inammissibilità delle domande non coincidenti con quelle presenti nel formulario UG”*, evidenziando che:

- *“in sede di conciliazione l'istante ha chiesto unicamente il risarcimento del danno, peraltro per conto del marito, e il rimborso di due fatture per € 40,00 mentre nel formulario GUI4 chiede € 6,00 per ogni giorno di disservizio”.*
- *“Conseguentemente: le domande avverse dovranno essere dichiarate inammissibili in quanto non coincidenti con quelle inserite nel formulario UG”.*

L'operatore Iliad ha, poi, con riferimento al *“reale svolgimento dei fatti”*, richiamato che *“in data 01.03.2024 la sig.ra XXX ha sottoscritto l'offerta Iliadbox Wi-Fi 6 da € 19,99/mese (doc. 1)”.*

*“Quanto al disservizio lamentato dall'istante”* l'operatore ha dedotto che:

- *“sui sistemi Iliad risulta l'apertura di vari ticket tecnici (cfr. doc. 1): - in data 13.03.2024, chiuso il 23.03.2024; - in data 29.03.2024, chiuso il 30.03.2024; - in data 06.04.2024, chiuso il 07.04.2024”.*
- *“Il disservizio parziale e non continuativo è durato quindi 12 giorni ed è stato definitivamente risolto a seguito di intervento da parte dei tecnici Open Fiber in data 07.04.2024 (cfr. doc. 1)”.*
- *“l'utente, in quest'arco di tempo, si è resa più volte irreperibile determinando il dilungarsi dei tempi di intervento e risoluzione, condotta passibile di valutazione ai sensi dell'art. 1227 c.c.”*

L'operatore Iliad ha proseguito sostenendo poi che *“[d]ai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in particolare:*

*1. la domanda di indennizzi per il malfunzionamento parziale dei servizi è inammissibile, non essendo presente nel formulario UG. In ogni caso è altresì sproporzionata essendo il disservizio parziale durato soltanto 12 giorni e considerata altresì la condotta dell'utente che ha determinato il dilungarsi dei tempi di intervento e risoluzione;*

*2. peraltro, la suddetta domanda integra in realtà una richiesta di risarcimento del danno, inammissibile in questa sede in quanto di esclusiva competenza dell'AGO;*

*3. inoltre, si evidenzia che la domanda di rimborso delle fatture, presente nel formulario UG e non riproposta nel presente procedimento, è comunque infondata, considerato che il disservizio lamentato era soltanto parziale e non continuativo;*

*4. 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 potrà pertanto ritenersi fondata”.*

La società Iliad ha dedotto, infine, che *“discende che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto (...) insiste[ndo] per il rigetto delle pretese dell'utente”.*

## **3. La replica dell'istante.**

Nell'ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una nota di replica del 25 giugno 2024, con la quale, con riferimento alla memoria difensiva dell'operatore ha ribattuto quanto che *“sono stati i tecnici di openfiber che per 2 volte non sono venuti negli orari fissati telefonicamente con Iliad, e che prontamente è stato comunicato, ad Iliad, quando sono successe queste cose”*.

- Di aver *“smesso di chiamare Iliad perché non può passare le giornate al telefono per i problemi della linea”*.
- *“A tutt'oggi [alla data del deposito della nota di replica], dal giorno dell'istallazione non è possibile ricevere chiamate da telefoni cellulari, anche [l'istante], che ha un numero mobile Iliad, non riesce a chiamare a casa”*
- *“Quindi (...) la linea telefonica ha funzionato parzialmente, perché non è possibile essere contattati da numeri mobili. La linea non funziona come deve funzionare”*.

Infine ha ribadito *“che questo sia un grosso disagio, e un continuo disservizio”*.

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

*In primis* si rammenta che la verifica della coincidenza tra l'oggetto dell'istanza di definizione e quello dell'istanza di conciliazione non comporta che le due istanze debbano risultare perfettamente identiche, ma che la materia del contendere non può estendersi attraverso l'introduzione, in sede di definizione, di pretese obiettivamente diverse da quelle iniziali e mai prospettate prima, tali da alterare la questione controversa sottraendola, indirettamente, per tali nuovi aspetti, al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ciò richiamato, non può trovare accoglimento l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore con riferimento alle richieste dell'istante che non siano coincidenti con quelle descritte nell'istanza di conciliazione, in quanto, la descrizione dei fatti effettuata in sede di conciliazione è corrispondente a quella formulata in sede di definizione, pertanto, non risulterebbe violato il principio di obbligatorietà della fase conciliativa trattandosi del medesimo disservizio dedotto in controversia.

Conseguentemente la domanda *sub i)* sarà per sarà presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, sarà valutata con riferimento al disservizio lamentato in istanza, tenendo altresì conto della documentazione in atti.

Al riguardo occorre precisare che i disservizi lamentati dall'istante devono essere qualificati come erogazione discontinua del servizio di accesso ad internet (*“la linea va e viene”*) e come malfunzionamento parziale del servizio di ricezione voce (mancata ricezione delle chiamate da parte dei numeri mobili).

#### Sull'erogazione discontinua del servizio fonia e accesso ad internet sull'utenza

Parte istante lamenta continue interruzioni del servizio di connettività ad internet, laddove l'operatore ha sostanzialmente risposto che trattasi di disservizio parziale perdurato per un arco temporale limitato, ma risolto. L'istante ha, altresì, lamentato l'impossibilità di ricezione delle chiamate provenienti dai numeri mobili, quali Iliad.

La domanda *sub i)* dell'utente può trovare accoglimento nei termini che seguono.

*In primis*, a fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento.*

*Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".*

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, in generale, con riferimento al malfunzionamento parziale contestato, l'operatore, ha dedotto che *"sui sistemi Iliad risulta l'apertura di vari ticket tecnici (cfr. doc. 1): - in data 13.03.2024, chiuso il 23.03.2024; - in data 29.03.2024, chiuso il 30.03.2024; - in data 06.04.2024, chiuso il 07.04.2024"*.

A supporto della propria posizione la società Iliad ha depositato copia delle schermate estratte dal proprio sistema aziendale riportanti la dicitura *"completato"*.

Occorre precisare che, attesa la contestazione dell'utente, non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale quale lo *"screenshot"* depositato dall'operatore, in quanto non provante l'effettiva risoluzione degli interventi effettuati.

Di fatti l'utente, con l'introduzione del GU14, ha ribadito il perdurare del problema della discontinuità del servizio di accesso ad internet (*"la linea va e viene"*) e che *"non era possibile ricevere chiamate da numeri di linea mobile"*.

La società Iliad, in riscontro a quanto lamentato dall'utente, ai fini di provare la *"chiusura"* corretta dei ticket sopra menzionati a partire dal 13 marzo 2024, avrebbe dovuto depositare copia dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet e la riferibilità temporale delle medesime. Inoltre avrebbe dovuto produrre documentazione idonea ad attestare l'avvenuta verifica della corretta funzionalità della ricezione delle chiamate da parte degli operatori mobili, fra cui Iliad. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere completamente la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine alla discontinua erogazione del servizio di connettività dati e fonia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che *"[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento"*.

Pertanto, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo si ritiene di individuare, quale *dies a quo* del malfunzionamento parziale, nel giorno 13 marzo 2024, prima segnalazione e conseguente apertura *ticket* e il *dies ad quem* nel 9 maggio 2024 data di presentazione dell'istanza di definizione

Quindi, l'indennizzo per n. 57 giorni di erogazione discontinua dei servizi di connessione ad internet e fonia sull'utenza n. 0574 57xxxx è pari all'importo importo di euro 342,00 (trecento quarantadue/00), computato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* per n. 2 servizi.

Viceversa l'istante non ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale del servizio di connettività ad internet lamentato da parte istante, in quanto ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

## **DETERMINA**

Iliad Italia S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza del 09/05/2024, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari ad euro 342,00 (trecento quarantadue/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio voce e di connessione ad internet sull'utenza n. 0574 57xxxx.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)