

DETERMINA 37 Fascicolo n. GU14/688709/2024

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. 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 Comitato 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 28/06/2024 acquisita con protocollo n. 0179607 del 28/06/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0586 88xxxx, con l’operatore Iliad Italia S.p.A. (di seguito per brevità Iliad) lamenta l’illegittima sospensione senza preavviso dell’utenza *de qua* nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- *“per problematiche nell’aggancio della carta di credito, la cliente si è vista risolvere il contratto senza alcun preavviso per un numero che aveva da 34 anni”*.
- *Inviava reclamo per PEC in data 28 marzo 2024, con il quale lamentava di aver chiamato “diverse volte per capire come poter pagare le fatture rimaste insolute” ma che la “compagnia non ha mai risolto il problema [e] provveduto al distacco della linea senza alcun preavviso, causando innumerevoli disagi (...) che aveva quel numero da ben 34 anni”. Puntualizza di aver ricevuto solo una comunicazione di risoluzione contrattuale. Nel reclamo “chiede[va], quindi, la cessazione del contratto in esenzione spese e l’annullamento di tutte le fatture”.*

In data 19 giugno 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:

- i) storno insoluto;*
- ii) indennizzo per sospensione linea e per perdita numero di telefono, quantificati dall’istante in euro 3.700,00;*
- iii) indennizzo per mancata risposta al reclamo.*

2. La posizione dell’operatore.

Nell’ambito del contraddittorio l’operatore ha depositato in data 12 settembre 2024 una memoria difensiva con allegata documentazione nella quale ha preliminarmente dedotto che *“le doglianze della controparte sono totalmente infondate, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese per le ragioni a seguire:*

- *in primis le pretese indennitarie avanzate in ricorso sono inammissibili nell’odierna procedura poiché consistenti in una richiesta di risarcimento del danno da liquidarsi in via equitativa che esula palesemente dalle competenze affidate a codesta Ill.ma Autorità dalla*

normativa in vigore e che è di competenza esclusiva della magistratura ordinaria. La circostanza è già di per sé dirimente ai fini del rigetto del ricorso”.

L’operatore ha, quindi, nel merito, evidenziato che “alla luce della posizione debitoria maturata dalla Sig.ra XXX per il mancato pagamento delle fatture emesse da Iliad dal Novembre ‘23 in poi, i servizi di rete fissa di cui usufruiva la ricorrente sono stati sospesi da Iliad ed relativo contratto è stato risolto ai sensi dell’art. 1453 Codice Civile e delle Condizioni Generali di Contratto in essere tra le parti”.

Al riguardo Iliad “rimette a seguire estratto delle fatture emesse per un totale di € 149,94 inerenti i servizi di rete fissa di cui la Sig.ra XXX ha regolarmente usufruito e che sono rimaste a tutt’oggi insolute”.

Sulla base di quanto sopra dichiarato, secondo l’operatore “a seguito del protrarsi dell’inadempimento contrattuale della Sig.ra XXX, Iliad Italia S.p.A. ha tutelato il suo buon diritto procedendo alla sospensione dei servizi ed alla risoluzione del contratto ex art. 1453 c.c. Produce agli atti quale Doc 1 la missiva a mezzo raccomandata inviata da Iliad alla Sig.ra Agresti (con relativa ricevuta di consegna datata 15/02/24 nella quale il Servizio Clienti Iliad precisava: “Gentile Utente, a seguito del mancato pagamento delle fatture n. 1001/FX/23/00Jxxxx - 21001/FX/23/00K7xxxx - 21001/FX/23/00M4xxxx - 21001/FX/23/00O3xxxx - 21001/FX/23/00Q4xxxx, 21001/FX/23/00S6xxxx - 21001/FX/23/00U9xxxx procederemo entro 5 giorni dalla ricezione della presente notifica alla risoluzione ex art. 1453 c.c. del contratto relativo alla tua offerta fibra Iliad e alla definitiva disattivazione del servizio. Tutti i servizi saranno sospesi, ad eccezione delle chiamate di emergenza. Per evitare la sospensione e continuare ad usufruire della tua offerta effettua il pagamento dell’importo dovuto entro il termine sopra indicato. La riattivazione del servizio avverrà entro 48 ore dalla data di pagamento. Ti ricordiamo che puoi pagare le fatture Iliad accedendo alla tua Area Personale”.

La società Iliad, sottolinea che “ai sensi dell’art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto (vedi Doc 2) e dell’art. 1.4 della Carta dei Servizi Iliad (vedi Doc 3): “Iliad potrà risolvere il Contratto ai sensi dell’art. 1456 cc, previo preavviso comunicato a mezzo lettera raccomandata A/R e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni di alcun tipo, qualora le cause di sospensione non siano state risolte entro un termine di 5 giorni dalla sospensione dei Servizi”. Ed ancora: “In caso di mancato o ritardato pagamento - anche parziale - entro il termine indicato in fattura, Iliad potrà risolvere il contratto secondo le modalità di cui all’art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto”.

Sul punto, l’operatore telefonico ha inoltre precisato che, “fermo restando la totale legittimità dell’operato di Iliad, infine, per mero tuziorismo difensivo, le richieste indennitarie di controparte siano comunque totalmente prive del benché minimo supporto probatorio. Le asserzioni della ricorrente inerenti una presunta perdita della numerazione 058688xxxx sono rimaste mera prospettazione verbale, non supportata da alcunché. La risoluzione del contratto per i servizi di rete fissa con Iliad (o con qualsiasi altro operatore) non impedisce infatti al titolare della numerazione interessata di chiederne il trasferimento presso altro operatore oppure chiedere la sua riallocazione da parte dell’operatore donor.

La controparte non ha invece provato in alcun modo a recuperare il numero (nessuna evidenza è stata infatti prodotta agli atti) né tantomeno ha mai tentato all’uopo un ricorso GU5 presso il Corecom territorialmente competente. Non vi è traccia, inoltre, agli atti della procedura, di segnalazioni o reclami della Sig.ra XXX verso Iliad inerenti i motivi di doglianza oggi avanzati

nonché inerenti l'asserite "problematiche di aggancio della carta di credito". Si ricorda all'uopo come la risoluzione del contratto sia stata disposta da Iliad alla luce di ben 6 mesi di mancato pagamento delle fatture. La ricorrente ha pertanto avuto un enorme lasso di tempo per far fronte a tale presunta (e non provata) difficoltà tecnica azionandosi con l'ordinaria diligenza o quantomeno segnalandola con un reclamo al Servizio Clienti Iliad. Ma la controparte non l'ha fatto. Nessuna richiesta indennitaria nei confronti di Iliad potrà ritenersi fondata in quanto la disattivazione del servizio di rete Fibra non è dovuta a mancanze di Iliad ma al solo inadempimento contrattuale della Sig.ra XXX".

L'operatore "precisa all'uopo il disposto di cui all'art. 1227 c.c. per cui "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza" è stato espressamente avallato dalla stessa AGCOM in riferimento alla liquidazione degli indennizzi in sede di definizione ex Delibera n. 347/18/CONS. L'Autorità ha infatti dichiarato espressamente che "...deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Delibera n. 23/17/CIR). Richiama infine il disposto di cui alla Delibera n. 347/18/CONS in cui Agcom ha espressamente statuito: "Sono esclusi gli indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza" (art. 14 comma 4).

La società telefonica ha, conclusivamente, "insist[ito] per il rigetto delle domande avanzate con conseguente archiviazione del procedimento".

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 16 settembre 2024, ha puntualizzato che "l'operatore non ha mai risposto al reclamo PEC del 28.03.2024 prodotto agli atti in copia con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto è tenuto ad indennizzare la mancata risposta al reclamo nella misura massima di 300 euro. Quanto al merito del reclamo, il mancato pagamento delle fatture è dovuto esclusivamente al mancato aggancio della carta di credito che l'istante aveva optato in fase contrattuale come metodo di pagamento. Il mancato aggancio della carta è causa di inadempimento indipendente dalla volontà dell'istante. Inoltre, l'Operatore non ha prodotto il contratto sottoscritto con l'accettazione delle condizioni generali di contratto anche riguardo alla modalità di risoluzione ex art. 1456, pertanto la sospensione è illegittima ed indennizzabile".

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.

*La doglianza dell'utente *sub ii*) per la parte rivolta all'indennizzo per la sospensione del servizio non è fondata per le ragioni di seguito esposte.*

Parte istante, nella descrizione dei fatti, ha lamentato la sospensione senza preavviso dell'utenza n. 0586 88xxxx, laddove l'operatore, in generale, ha evidenziato, di aver correttamente cessato il contratto per morosità.

Con riferimento alla sospensione dell'utenza oggetto del procedimento, si osserva che non risulta delimitato l'intervallo temporale interessato dalla lamentata interruzione dei servizi. Sul punto si deve evidenziare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

È da osservarsi, infatti, che l'istante ha allegato un solo reclamo successivo alla cessazione della numerazione *de qua*, dal quale non risulta possibile evincere la data d'inizio del disservizio e, comunque, l'intero arco temporale interessato dalla sospensione e successiva risoluzione contrattuale.

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili, non può risultare possibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Con riferimento alla richiesta dell'istante *sub i*), di storno della fatturazione, valgono le medesime considerazioni svolte al punto precedente.

Difatti, non avendo l'utente indicato l'intervallo temporale che ha interessato la sospensione del servizio, non risulta possibile l'individuazione di un eventuale periodo di emissione della fatturazione asseritamente indebita.

Inoltre si rileva che non risultano indicate dall'istante ulteriori voci di costo oggetto della richiesta di storno/rimborso della fatturazione.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e dei costi addebitati. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Parimenti non può essere accolta la domanda *sub ii*) sotto il profilo della perdita del numero per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto, in ordine alla suddetta richiesta, occorre evidenziare che la parte istante ha dichiarato in istanza la "*storicità*" del numero (34 anni), ma non ha dimostrato in atti la decorrenza della titolarità dell'utenza di cui si discute.

Inoltre in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante l'espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Iliad.

Nel caso di specie deve rilevarsi che, nel reclamo in atti del 28 marzo 2024, l'istante ha chiesto la cessazione del contratto in esenzione spese. Nella missiva, sebbene lamenti la perdita del numero storico, non ha fatto cenno alcuno alla possibilità di ripristino della numerazione "storica" e/o fatto riferimento ad eventuali tentativi effettuati di passaggio dell'utenza ad altro operatore.

Al riguardo si deve, dunque, evidenziare che l'istante medesimo non ha dimostrato di avere formulato richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, nell'ambito della procedura conciliativa, in ordine alla riattivazione della risorsa numerica di cui si controverte, e/o di rimedio cautelare *ante causam*, *alias* provvedimento di urgenza ai sensi dell'articolo 700 del codice di procedura civile; rimedi tutti finalizzati al recupero della linea telefonica e alla riattivazione del servizio. Tale comportamento silente emerso in sede conciliativa è confortato anche dall'assenza nella presente procedura di specifico *petitum* sintomatico della carenza dell'interesse dell'istante alla riattivazione del servizio da parte dell'operatore.

Per le ragioni sopraesposte non può ritenersi fondata la doglianza dell'istante circa la perdita del numero.

Viceversa, infine, può essere accolta la domanda *sub ii)* sotto il profilo della mancata risposta al reclamo.

L'istante ha dedotto che di aver più volte contattato il call center e inviato un reclamo a mezzo PEC in data 28 marzo 2024.

Si rileva che, agli atti del procedimento non risulta provato che l'operatore abbia fornito, al reclamo, un riscontro scritto sulle questioni lamentate.

Sul punto viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo del 28 marzo 2024, il *dies a quo* nella data dell'13 maggio 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 19 giugno 2024.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo la mancata risposta al reclamo *de quo*, da computarsi nella misura di euro 92,50 (novantadue/50), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per n. 37 giorni di mancata/ritardata risposta al reclamo.

DETERMINA

Iliad Italia S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza del 28/06/2024, 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 pari a euro 92,50 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la mancata/ritardata risposta al reclamo.

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.)