

DETERMINA Fascicolo n. GU14/716378/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXXX - 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 la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza della società XXXX XXXX, del 18/11/2024 acquisita con protocollo n. 0303464 del 18/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 18 novembre 2024, la signora XXX XXX, rappresentante legale della XXXXX XXXXX (d’ora in poi, anche soltanto Istante od Utente), ha contestato ad Iliad SpA (di seguito, anche solo Iliad od Operatore) il mancato funzionamento del servizio roaming durante il suo soggiorno dapprima in Grecia (10 gg a luglio) e poi in Svizzera (ad agosto). In data 9 dicembre 2024, l’Istante ha depositato una relazione dettagliata sui fatti controversi, che di seguito si riportano. A gennaio 2024, stipulava con l’Operatore il contratto di fornitura voce+dati mobile, aderendo all’offerta “Iliad business giga 300”. Il 9 luglio 2024, partiva per la Grecia, portando con sé il telefono aziendale al fine di proseguire l’attività lavorativa, essendo il roaming in Europa garantito dall’offerta sottoscritta. Appena atterrata, si accorgeva di non avere la connessione dati e di non avere ricevuto il classico messaggio dell’operatore locale “benvenuto in Grecia...”. Stante la necessità di

inviare alcune mail ai clienti, sollecitava più volte, per le vie telefoniche, il servizio Iliad Business (attivo h 24) che, dopo avere tentato - ma inutilmente - le soluzioni di routine, la informava di rimettere il problema al reparto tecnico, dal quale sarebbe stata contattata. Il giorno successivo, non ricevendo alcuna chiamata, si premurava di risentire Iliad, facendo più telefonate, ma ottenendo sempre la stessa risposta (il reparto tecnico sta verificando). Nel contempo, comunicava che sarebbe rimasta in Grecia fino al 19 luglio e che, avendo necessità del servizio dati per lavorare, sarebbe stata costretta a rimanere in camera o a recarsi presso bar/ristoranti per poter fruire del wifi. Dall'11 al 23 luglio, si susseguivano - ma inutilmente - innumerevoli telefonate e pec ad Iliad per sapere se il problema fosse stato risolto anche per la necessità di recarsi nuovamente all'estero, ad agosto. Il 17 agosto, arrivata in Svizzera, constatava il ripetersi del disservizio e si adoperava nuovamente - senza alcun risultato - presso Iliad per risolverlo. Soltanto il 3 settembre, veniva contattata dall'Operatore che, nel riferirle di essere ignaro riguardo all'avvenuta risoluzione del problema, per il quale, in considerazione dell'esiguo numero di lamentele pervenute in merito da altri utenti, non avrebbe comunque aperto alcuna segnalazione, le offriva 2 euro al giorno per il disagio subito. Alla stregua dei fatti esposti, l'Istante ha richiesto il risarcimento, quantificato in € 5000,00, della vacanza non goduta per avere trascorso tutto il tempo al telefono con il servizio clienti di Iliad o attaccata ai wifi scarsamente presenti sull'isola e assenti sulle spiagge. In data 12 dicembre 2024, è stata acquisita al fascicolo un'annotazione con cui l'Istante, a riprova del fatto che il disservizio dipendesse dalla sim Iliad, ha sottolineato che, durante il soggiorno in Grecia, inserendo nel proprio dispositivo un'altra sim con connessione dati funzionante, non veniva riscontrato alcun problema nella navigazione in Internet e con la la connessione dati roaming; viceversa, introducendo la sim Iliad in un altro apparecchio, la connessione dati risultava sempre assente.

Iliad ha depositato rituale memoria in data 9 dicembre 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (allegato A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), con cui ha puntualizzato che: - in data 22 gennaio 2024, l'istante ha sottoscritto l'offerta Business Giga 300, da € 11,99 al mese, con richiesta di portabilità del numero XXXXXX; - del malfunzionamento contestato, asseritamente perdurato 14 giorni, non vi è alcuna evidenza sui sistemi Iliad. Ad ogni modo, all'Utente è stata sempre prestata l'assistenza dovuta ed è stato fatto tutto il possibile per comprendere e risolvere la problematica lamentata, comunque non imputabile all'Operatore; - le contestazioni sollevate dall'istante sono estremamente generiche, in quanto non avvalorate da una chiara indicazione temporale dei fatti; - la domanda di € 5.000,00 a titolo di risarcimento del danno è inammissibile in questa sede, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità adita, essendo di esclusiva competenza dell'AGO; - la domanda è comunque infondata, considerato che sui sistemi Iliad non vi è evidenza del disservizio lamentato e che l'Operatore ha sempre assistito l'Utente e fatto quanto in suo potere per risolvere il problema, comunque allo stesso non imputabile; - 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 esserle imputata in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso od indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. Iliad, alla stregua delle circostanze evidenziate, ha chiesto il rigetto delle avverse pretese, in quanto infondate, in linea di fatto e di diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, si ritiene che l'istanza possa essere accolta nei limiti e per le ragioni di seguito esplicitati. L'istante lamenta il mancato funzionamento del servizio dati in roaming per tutto il periodo in cui ha soggiornato in Grecia e Svizzera per una vacanza/lavoro, sottolineando, in particolare modo, come il disservizio abbia pregiudicato la vacanza, costringendola, nel tentativo di risolvere il guasto, a trascorrere molto tempo al telefono con Iliad e, in alternativa, a rimanere in hotel o girare per bar/ristoranti al fine di fruire del wifi. A supporto della sua doglianza, l'Istante ha prodotto gli screenshots delle chiamate all'Operatore, effettuate dalla sera 9 luglio 2024 (ore 19.05) alla tarda mattinata (ore 11.50) del successivo 4 ottobre, nonché le innumerevoli pec allo stesso inviate dall'11 luglio 2024 al successivo 11 settembre. Per converso, Iliad ha asserito che la domanda di controparte è infondata, senza peraltro suffragare le proprie affermazioni con adeguati elementi di prova. Invero, l'Operatore si è limitato a riferire che sui propri sistemi non vi è alcuna evidenza del disservizio lamentato e che, in ogni caso, ha sempre assistito l'Utente, facendo quanto in suo potere per risolvere il problema. La regolamentazione vigente (artt. 3 e 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei

servizi di telecomunicazione, di cui all'all. A alla Delibera 179/03/CSP) prescrive l'obbligo degli operatori di garantire i servizi in modo continuativo e senza interruzione e di assicurare agli utenti un'informativa completa e corretta circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi stessi. I principi che presiedono alla disciplina dell'onere della prova in materia di obbligazioni, qualora il creditore agisca per fare valere il proprio diritto, impongono al debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento o il ritardo è dipeso da cause a lui non imputabili. Nel caso di specie, l'Operatore non ha prodotto documentazione dalla quale risulti o possa desumersi l'avvenuta risoluzione del problema o, quanto meno, l'impegno profuso per ripristinare il servizio senza peraltro riuscirvi per causa ad esso non imputabile. Né Iliad ha prodotto prove dell'informativa resa all'Utente riguardo alle misure assunte per riattivare la connessione dati in roaming. Pare, innanzitutto, affatto convincente l'affermazione dell'Operatore che, sui propri sistemi, non vi è evidenza del disservizio lamentato, posto che, con pec del 12 luglio 2024, Iliad ha informato l'Utente di aver aperto il reclamo n. XX, di pari data, e, con pec del 10 settembre 2024, di non poter accogliere il reclamo n. XX, ricevuto in data 20 agosto 2024, stante l'identità dell'oggetto con quello di altro reclamo precedentemente gestito. In ogni caso, si rileva che, della gestione del reclamo, così come di qualsiasi atto di Iliad finalizzato ad assistere l'Utente e ad accompagnarlo nella risoluzione del disservizio, non vi è peraltro traccia alcuna nella documentazione acquisita agli atti. Non si può, tra l'altro, non rilevare una certa contraddittorietà nella linea difensiva di Iliad che, da un lato, sostiene che sui propri sistemi non vi è traccia del problema lamentato dall'Utente, mentre, dall'altro, sostiene di avere fatto quanto in suo potere per risolverlo, prestando la dovuta assistenza a quest'ultimo. Alla stregua delle evidenziate circostanze, ben può dirsi che il comportamento di Iliad si manifesta affatto rispondente alla normativa sopra richiamata. Ciò malgrado, non è possibile accogliere la domanda di risarcimento del danno per mancato godimento della vacanza, proposta dall'Istante, stante l'incompetenza in merito del Corecom. Tuttavia, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, di cui alle Linee guida approvate dall'AGCOM con Delibera n. 276/13/CONS dell'11.4.2013, tale domanda può essere intesa come richiesta di indennizzo per i disagi subiti a causa del protrarsi del disservizio. Alla luce delle argomentazioni sopra esposte, pare possibile riconoscere all'Istante l'indennizzo per interruzione del servizio, imputabile all'operatore, di cui all'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONSE e ss. mm. e ii.) per l'importo di € 6,00 per ogni giorno di interruzione, raddoppiato (€ 12,00) in applicazione dell'art. 13, comma 3, del Regolamento citato, trattandosi di utenza d'affari, e moltiplicato per il numero dei giorni (11: 10, in Grecia + 1, in Svizzera) quale è dato evincere dalla documentazione versata in atti, per un totale di € 132,00.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 18/11/2024, è tenuta a corrispondere all'Istante la somma di € 132,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati in roaming, oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. Iliad è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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
Roberto Saini