

DELIBERA 010/2025/CRL/UD del 01/08/2025 F.
Fxxx/ ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/715307/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/08/2025;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di F. Fxxx del 13/11/2024 acquisita con protocollo n. 0299057 del 13/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 25 luglio 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 69xx91/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 2 settembre 2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 13 novembre 2024, richiesta di definizione GU14/71xx07/2024 con la quale ha descritto quanto segue: “...In data 13.6.2024 l'istante segnalò l'interruzione dei servizi voce e dati sulla propria utenza (Ticket A151021) . Venne fissato l'intervento per sabato 15 alle ore 11. All'appuntamento non si presentò nessuno. A seguito di nuova telefonata, venne aperto un nuovo ticket A151947. In serata ricevette una telefonata da un tecnico che chiese di andare a casa dell'istante, ma non si presentò nessuno. Martedì 18 giugno ricevette una telefonata da Open Fiber per un appuntamento per il giorno dopo alle 11. Mercoledì 19 giugno i tecnici rilevarono l'assenza di linea. Scesero alla cabina e dissero che era stato attaccato come 17° ad una cabina con 16 posti. Non è chiaro come e perchè ma ad un certo punto era stato disconnesso in quanto “usurpatore” . Avevano bisogno che la centrale assegnasse uno slot libero. Secondo loro cosa di poche ore. Venerdì 21 giugno nuova telefonata e nuovo sollecito del ticket. Sabato 29 giugno, nuova telefonata ed apertura di un reclamo F53937. Sabato 5 luglio nuova telefonata e nuovo sollecito del ticket. Mercoledì 9 luglio, nuova telefonata in cui l'operatore dice che il ticket è vecchio e ne aprono un altro A159609. Seguirono altre tre telefonate l'11 il 15 e il 17 luglio sempre con solleciti. Giovedì 18 luglio nuova telefonata con nuovo reclamo F55522. In data 25.7.2024, venne depositato GU5 a seguito del quale, in data 6.8.2024, i servizi vennero ripristinati.”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste:

1) “Indennizzo per interruzione linea voce e dati fibra e servizi accessori dal 13.6.2024 al 6.8.2024 € 756 (€ 6+ € 8 al giorno)”; 2) “Storno canoni addebitati durante l'interruzione”. Inoltre, il ricorrente ha dichiarato nella memoria di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS) quanto segue: “...In opposizione a quanto asserito da Iliad si evidenzia che, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi. In particolare, in merito a quanto asserito dall'operatore ossia “... le domande di indennizzi e rimborso sono inammissibili e infondate, posto che l'interruzione dei servizi è dipesa da causa non imputabile ad Iliad ...”, si precisa che, qualora sussistano problematiche tecniche di particolare complessità,

non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente ma in questo caso Iliad non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente!!! Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Si ribadisce l'illegittimità degli addebiti relativi al periodo di totale disservizio. Inoltre la scelta di usufruire di un determinato fornitore di rete piuttosto che altro è una scelta commerciale che ricade sull'operatore, che non può certo ritenersi esente da responsabilità in caso di disservizio sulla rete stessa (circostanza, questa, contestata e non dimostrata, in ogni caso) Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente. ...”

2. La posizione dell'operatore

La società Iliad Italia S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: “...L'istante lamenta un'interruzione dei servizi dal 13.06.2024 al 06.08.2024 e chiede € 756,00 a titolo di indennizzi e il rimborso dei canoni nel periodo di riferimento. Le pretese avverse sono inammissibili e infondate per i motivi di seguito spiegati. . II. - IL REALE SVOLGIMENTO DEI FATTI Iniziamo col dire che in data 01.06.2024 l'istante ha sottoscritto l'offerta iliadbox Wi-Fi 7 da € 19,99/mese con richiesta di portabilità del numero 0xxxxxxxxx, correttamente espletata in data 13.06.2024 (doc. 1). In pari data il sig. Fxxx ha segnalato tramite call center l'interruzione dei servizi ed Iliad è intervenuta immediatamente fornendo tutta l'assistenza necessaria all'utente e poi, a seguito delle opportune verifiche, mediante l'apertura di un ticket

tecnico nei confronti di Open Fiber (doc. 2). Dopo di che, Iliad ha sollecitato più volte Open Fiber ad intervenire nel minor tempo possibile, la quale ha risolto il disservizio in data 06.08.2024. Questi i fatti III.- L'INAMMISSIBILITÀ E INFONDATEZZA DELLE AVVERSE RICHIESTE Dai fatti di causa emerge che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in quanto: 1. le domande di indennizzi e rimborso sono inammissibili e infondate, posto che l'interruzione dei servizi è dipesa da causa non imputabile ad Iliad; 2. 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 od indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. Ne discende che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto. Conclusivamente: si insiste per il rigetto delle pretese dell'utente. ...".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta di cui al punto a) può essere accolta per la motivazione di seguito precisata. Dall'attività istruttoria e dai documenti depositati nel fascicolo documentale, si rileva quanto segue: - l'istante ha dichiarato di aver contattato, in data 13.06.2024, la società per segnalare l'interruzione dei servizi voce e dati fibra (codice operatore A151021). L'operatore ha confermato quanto asserito dal ricorrente. ("...In pari data il sig. Franchi ha segnalato tramite call center l'interruzione dei servizi..."); - in data 14.06.24 la società ha aperto un ticket tecnico nei confronti di Open Fiber (società con la quale l'utente non ha rapporti contrattuali); - il ricorrente ha contattato la società Iliad Italia S.p.A. nelle seguenti giornate: 14.06.24 (codice operatore A151947), 29.06.24 (codice operatore F53937), 09.07.24 (codice operatore F53937), 18.07.24 (codice operatore F55522); - in data 25.07.24 l'istante ha presentato istanza GU5/693894/2024 con la quale ha richiesto "...Riattivazione linea 0766396502"; - a seguito del Gu5, in data 06.08.24, i servizi "vennero ripristinati". (le parti hanno confermato l'avvenuto ripristino). Alla luce di quanto emerso, occorre valutare la condotta delle parti in virtù dell'interruzione dei servizi voce e dati fibra, lamentati dal cliente in data 13.06.24 e confermati dalla società convenuta (cfr. memorie prot.n.0333837). Per quanto riguarda la condotta dell'operatore, sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio della consolidata giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass. S.U., sent. n.13533/2001), secondo il quale il creditore deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Ebbene, la società Iliad Italia S.p.A. non ha fornito elementi in grado di aver agito con maggior grado di diligenza nell'adempimento dell'obbligazione inerente all'esercizio della propria attività (cfr. 1176 c.c.), in quanto non ha dato prova alla seguente dichiarazione: "Iliad ha sollecitato più volte Open Fiber ad intervenire nel minor tempo possibile...". (cfr. memoria depositata nel fascicolo prot. n.0333837). Infatti, da un approfondimento istruttorio e dai documenti depositati si rileva che l'unico sollecito fatto ai servizi tecnici da parte della società convenuta è avvenuto durante il procedimento GU5/693894/2024, precisamente in data 31.07.2024; il ticket di disservizio aperto dalla società su segnalazione del ricorrente è avvenuto in data 14.06.2024.

Pertanto, si ritiene che non sia stata fornita da parte della convenuta (cfr. art.2697, comma 2, c.c.) un'adeguata prova liberatoria che consenta di ritenere superata la presunzione di responsabilità in capo al debitore ex. art.1218 c.c. Per quanto riguarda il ricorrente, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che ha agito secondo i principi generali inerenti all'onere della prova. Alla luce di quanto emerso, si riconosce al ricorrente un indennizzo per interruzione dei servizi linea voce e dati fibra ai sensi e per gli effetti del Regolamento indennizzi. Il periodo da considerare è dal 13.06.2024, (giorno del reclamo, riconosciuto l'esistenza anche dalla società), al 06.08.2024, (giorno in cui viene riconosciuto, da entrambi le parti, il ripristino dei servizi lamentati). Pertanto, si può riconoscere all'istante l'indennizzo per il periodo sopra richiamato decurtando le 72 ore previste dalla carta servizi. Ai fini del calcolo si considera che il dies a quo è il 16 giugno 2024 (sono stati decurtati le 72 ore come previsto dalla Carta Servizi) e che il dies ad quem è il 06.08.2024. Si contano 51 giorni di interruzione del servizio voce che vengono moltiplicati per 6 euro, in applicazione dell'art.6, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €.306,00 (trecentosei/00). I 51 giorni di interruzione del servizio dati fibra sono moltiplicati per 8 euro, in applicazione del combinato disposto degli artt.6, comma 1, e 13, comma 2, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €.408,00 (quattrocentotto/00). In riferimento ai disservizi, interruzione fonia e dati fibra per i periodi sopra richiamati, si riconosce all'istante un indennizzo totale di €.714,00 (settecentoquattordici/00). Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto b) "storno canoni addebitati durante l'interruzione", la stessa può essere accolta nei termini e per il motivo di seguito specificato. Il ricorrente ha depositato le seguenti fatture: - n.21001/FX/24/01A10968 emessa 08.06.2024 (dettagli servizi 07.06.2024-06.07.2024) per un importo di €.19,99; - n.21001/FX/24/01b56814 emessa il 22.06.2024 (dettagli servizi dal 07.07.2024 al 06.08.2024) per un importo di €.19,99. E i seguenti movimenti conto: 1) causale pagamento utenze - data valuta: 09.07.2024, descrizione: Iliad 197106-07 addebito SDD numero 5166622226, uscite: -€.19,99; 2) causale pagamento utenze - data valuta: 25.06.2024, descrizione: Iliad 1971-06-07 addebito SDD numero 5164999454, uscite: -€.19,99. La descrizione delle singole ricevute di pagamento non consente all'Autorità di associare le fatture ai pagamenti effettuati. Tuttavia, si richiama il combinato disposto degli articoli 1256 e 1243 del c.c.: l'obbligazione del soggetto, la cui prestazione è divenuta per causa a lui non imputabile impossibile, costituisce causa di estinzione dell'obbligazione, sicché colui che non può rendere la prestazione divenuta intanto impossibile non può chiedere la relativa controprestazione e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito (del. Agcom n.41/18/CIR). Pertanto, la società Iliad Italia S.p.A. è tenuta a riconoscere lo storno e/o rimborso delle fatture sopra richiamate, in quanto le stesse si riferiscono al periodo di interruzione dei servizi, voce e dati fibra, lamentati dal ricorrente.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Iliad Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza del 13.11.2024, è tenuta a corrispondere al ricorrente, Sig. F. Fxxx per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, i seguenti importi: €.306,00 ai sensi dell'art.6, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., €.408,00 ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 2, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons. per un totale di €.714,00 oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo. Stornare/rimborsare le seguenti fatture: a) n.21001/FX/24/01A10968 emessa 08.06.2024 di €.19,99, b) n.21001/FX/24/01b56814 emessa il 22.06.2024 di €.19,99 per un totale di €.39,98 in riferimento al periodo di interruzione dei servizi lamentati. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Piermarco Scarpa

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to