

**DELIBERA N. 152/2024**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX/ ILIAD ITALIA S.P.A.  
(GU14/630026/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX del 08/09/2023 acquisita con protocollo n. 0227048 del 08/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia mobile relativo all'utenza 320/\*\*\*\*384, rappresenta quanto segue: "Inoltre il medesimo, mi riferisce, che di essere stato del tutto isolato sia per quanto riguarda la linea voce che la linea dati a partire dal 2.5.2023, il tutto a causa di un VS. disservizio tecnico, per il quale non c'è stata alcuna comunicazione né informativa né tanto meno risolutiva del disservizio. Si evidenzia, al fine di evitare inutili, dilatorie e steriche polemiche. che nel caso di specie, l'impossibilità del Sig. \*\*\*\*\* di essere raggiunto telefonicamente dalla propria clientela (con conseguenti gravi danni d'immagine, da perdita di chance nonché da lucro cessante, cristallizzati dalla strumentalità che l'utenza mobile quotidianamente finisce per ricoprire nell'attività lavorativa giornaliera) sono di natura in re ipsa, così come confermato dalla giurisprudenza di merito che ha statuito: "il servizio di telefonia deve essere considerato un servizio essenziale, in particolar modo per chi esercita un'attività professionale, per lo svolgimento del quale è essenziale il corretto funzionamento dei mezzi telematici. Di conseguenza, in queste ipotesi il danno è "in re ipsa" e consiste nella difficoltà di raggiungere via fax clienti e colleghi o nell'impossibilità di essere chiamati o contattati dagli stessi. Va, inoltre, riconosciuto un danno relativo alla lesione dell'immagine professionale, come recentemente deciso dalla Suprema Corte, che ha confermato una sentenza dei giudici di appello, che avevano condannato una società telefonica al risarcimento del danno ad un professionista conseguente al disservizio causato sulle utenze telefoniche (Cass. Civ. sent. n. 1418/11 del 21.01.2011)" – cfr. Giudice di Pace di Milano Sentenza del 9.5.2011-. Quanto sopra, non solo ha arrecando gravi disagi al mio assistito, ma risulta essere in piena violazione delle condizioni generali di contratto sottoscritto, e del principio di buona fede e trasparenza nell'esecuzione dello stesso, nonché integrare un Vs. grave inadempimento per il quale la mia assistita, si riserva og". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) riscontro alla presente comunicazione entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della stessa; II) versamento, a mezzo di assegno bancario intestato all'utente (da dover inviare presso lo studio dello scrivente) della somma di € 550,00 (onnicomprensiva dei costi della presente) a titolo di indennizzo per i disagi patiti dall'utente, causati dal Vs. grave inadempimento contrattuale.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: “in data 16.05.2023 il sig. \*\*\*\*\*, per il tramite del proprio legale, ha segnalato un malfunzionamento dei servizi voce e dati a far data dal 02.05.2023. In effetti, in data 02.05.2023 è stato riscontrato un malfunzionamento su scala nazionale, ma, contrariamente a quanto affermato dall'utente, non si è trattato di un'interruzione totale dei servizi, bensì di un malfunzionamento parziale limitato alle sole chiamate in entrata, come si evince dal traffico telefonico e dati dell'utente. Iliad si è immediatamente attivata per la risoluzione del problema ed infatti il suddetto disservizio parziale è stato risolto in data 08.05.2023. Inoltre, in data 16.05.2023 la scrivente compagnia ha, dapprima, contattato telefonicamente il legale dell'istante, il quale ha confermato la risoluzione del disservizio, e poi ha inviato riscontro scritto evidenziando che il disservizio parziale era stato risolto e che si rendeva disponibile ad erogare € 10,00 a titolo di indennizzo, così come previsto dalla carta dei servizi. Tuttavia, l'utente ha rifiutato la suddetta offerta.”. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). La richiesta sub II), generica e non circostanziata, è da intendersi come richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, ai sensi dell'art. 6, comma 3, del Regolamento Indennizzi, ma, nonostante tale riqualificazione, non può trovare accoglimento. Parte istante lamenta l'irregolare funzionamento del servizio a far data dal 02/05/2023, disservizio che si è concretizzato nell'impossibilità di ricevere chiamate, come si evince dai tabulati telefonici depositati in atti dal gestore convenuto. In ottemperanza a quanto disposto dall'art 13, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, a mente del quale “Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”, l'indennizzo richiesto pertanto non può essere riconosciuto. Nella fattispecie in esame, invero, l'unica segnalazione di guasto risulta inviata dal delegato di parte istante a mezzo PEC in data 15/05/2023, segnalazione che il gestore convenuto ha riscontrato mediante preliminare contatto telefonico e successiva risposta a mezzo PEC del 16/05/2023, comunicando all'istante l'avvenuta risoluzione del guasto sin dal 08/05/2023, ossia 7 giorni prima della data di proposizione del predetto reclamo.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 11 Ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco