

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 31 del 17 luglio 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXX/ ILIAD ITALIA SPA (GU14/669197/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini		X
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/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;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXX del 16/03/2024 acquisita con protocollo n. 0081291 del 16/03/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante espone quanto segue.

Il Dr. XXXXXXXXXXXXX ha concluso con Iliad Italia S.p.a. un contratto per l'attivazione dell'utenza n. XXXXXX il contratto prevedeva una linea di telefonia fissa con il n. XXXXXXXXXXXX e la connessione internet in fibra ottica, presso l'abitazione in (XXXXXXXXXXXXXXXXXX)

La linea non è mai stata attivata e neppure è stato rimborsato il costo per l'attivazione pari a € 39,99.

I tecnici incaricati da Iliad hanno effettuato tre sopralluoghi, ma nessuno ha portato all'attivazione dell'utenza e Iliad rimane ancora oggi inadempiente. Il primo sopralluogo è avvenuto in data 24.8.2022 - nella stessa data è stato addebitato anche il corrispettivo per l'attivazione -; sono seguiti altri due sopralluoghi.

Si precisa che Iliad non ha inviato la documentazione contrattuale al XXXXXXXXXXXX e che la stessa era accessibile tramite l'area riservata le cui credenziali, comunicate con e-mail del 24.8.2024, non sono più utilizzabili dall'utente. Si chiede, dunque, a Iliad di provvedere al deposito del contratto.

L'utente conclude chiedendo:

- 1) rimborso del costo di attivazione del servizio, pari a € 39,99;
- 2) corresponsione dell'indennizzo, ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per il ritardo/la mancata attivazione del servizio, pari ad € 7.50 per ciascun giorno di ritardo;
- 3) la corresponsione dell'indennizzo, ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per la mancata risposta a reclamo, pari ad € 300,00

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto – Iliad Italia S.p.A. – ha prodotto memoria difensiva in data 9/5/2024, rilevando quanto segue. Le doglianze della controparte sono totalmente infondate, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese per le ragioni a seguire. In data 24/08/22 il ricorrente aderiva all'offerta Iliad per la fruizione dei servizi di rete fissa in fibra ottica FTTH presso la propria abitazione. Iliad provvedeva pertanto tempestivamente ad evadere tutti gli incumbenti tecnici di propria competenza per l'attivazione del servizio e provvedeva all'invio in loco dei tecnici Open Fiber per effettuare il collegamento dell'abitazione con l'infrastruttura di rete in fibra ottica. Dal sopralluogo effettuato dai tecnici incaricati da Iliad per l'attivazione del servizio è emersa la necessità per il cliente di effettuare dei lavori per la posa dei cavi esterni e la liberazione od il riposizionamento delle canaline ostruite ma la controparte ha rifiutato di effettuare tali lavori, rendendo di fatto impossibile per i tecnici il collegamento dei cavi di fibra ottica. I tecnici incaricati sono più volte intervenuti in favore del Sig. XXXXXXXXXXX(in data 03/09/22, 23/09/22 e 05/11/22) trovando, di contro, la sua ferma volontà di non effettuare i lavori (privati e/o condominiali) per la posa ed il corretto posizionamento dei cavi di collegamento che ha reso di fatto impossibile l'attivazione del servizio. Nessuna richiesta indennitaria nei confronti di Iliad potrà pertanto ritenersi fondata in quanto la mancata attivazione del servizio di rete Fibra non è dovuta a mancanze di Iliad ma alla sola responsabilità del ricorrente. Si 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). Anche la richiesta di indennizzo per l'asserita mancata risposta al reclamo è totalmente infondata avendo il Servizio Clienti Iliad riscontrato la controparte in data 30/11/23 con la missiva pec che si rimette a seguire in cui, tra l'altro, ha precisato che la linea presso l'abitazione del Sig. XXXXXXXXX era espletabile ma che, come da rilievi dei tecnici inviati in loco, era necessario che l'utente effettuasse i lavori per la liberazione della tubatura ostruita ai fini del passaggio del cavo di fibra ottica. Il ricorrente, di contro, ha rifiutato l'effettuazione dei lavori ed ha inviato la richiesta di recesso dal contratto tramite la propria Area Personale sul sito www.iliad.it che è stata correttamente gestita. Si sottolinea, infine, che l'odierna pretesa mancata attivazione della linea è stata contestata dalla controparte per la prima volta con il reclamo del 29/11/23 cioè addirittura 1 anno e 2 mesi dopo la richiesta di attivazione del servizio e ben 10 mesi dopo la sua richiesta di recesso dal contratto. Si richiama all'uopo, per mero tuziorismo difensivo, 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza" (art. 14 comma 4).

Nessuna responsabilità pertanto è ascrivibile alla convenuta Iliad avendo la stessa agito correttamente e tempestivamente nei confronti del cliente, nel pieno rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti. Palese è inoltre la buona fede e la correttezza di Iliad che, senza ammissione di responsabilità alcuna e pro bono pacis, in sede di udienza di conciliazione ha offerto al cliente il rimborso della somma di € 39,98 dallo stesso pagata in sede di sottoscrizione del contratto. Ma la controparte ha rifiutato l'offerta preferendo radicare l'odierna procedura di definizione.

L'operatore conclude chiedendo, pertanto, l'integrale rigetto delle domande avversarie.

Con nota del 30/5/2024, XXXXXXXXXXXXX replica alla memoria dell'operatore, contestandone totalmente l'esposizione.

Esponde che Iliad non fa altro che confermare il proprio inadempimento, nonché tutte le deduzioni svolte dal Dr. XXXXXXXXXXXXX il quale lamenta la ritardata attivazione del servizio telefonico e internet in fibra ottica FTTH, relativo alla linea con n. XXXXXXXXXXXX, presso l'abitazione in XXXXXXXXXXXXXXXX Invero, da quanto si apprende dalla memoria di controparte, l'attivazione è stata annullata dall'operatore in data 19.1.2023, alle ore 15.20, cosicché si deve più propriamente parlare di mancata attivazione del servizio. Il documento allegato sub 1 da Iliad, è unilaterale ed è privo di alcuna riferibilità sia al soggetto che lo ha formato, sia al contratto oggetto del presente procedimento. Alla prima voce, peraltro, tale documento registra la cancellazione dell'attivazione, specificando che la stessa è stata richiesta "by OLO", ossia da Iliad stessa. Si precisa, sin d'ora, che tale cancellazione è stata effettuata unilateralmente dall'Operatore telefonico e non è stata comunicata al XXXXXXXXXXXX che ancora oggi attende l'attivazione del servizio richiesta in data 24.8.2022. 2. In sintesi, Iliad sostiene che la mancata attivazione del servizio non sarebbe alla stessa imputabile, bensì sarebbe stata conseguenza del rifiuto da parte del XXXXXXXXXXXX. Contrariamente a quanto affermato, la mancata attivazione è derivata dal fatto che Iliad ha constatato che diversamente da quanto risultava dai sistemi informatici, la linea non era risultata attivabile. Infatti, del rifiuto del XXXXXXXXXXXX Iliad non fornisce alcun riscontro; la ricostruzione di Iliad si basa esclusivamente sullo stesso doc. 1, che come abbiamo visto, è unilaterale e privo di alcuna riferibilità alla nostra fattispecie e al soggetto che lo ha formato. Tale documento, che in quanto unilaterale fa prova solo contro e non certamente a favore di Iliad, è smentito dalla stessa Iliad. Si allega sub 1 la comunicazione inviata da Iliad al XXXXXXXX in data 3.9.2022, quale esempio a dimostrazione della totale inattendibilità del doc. 1 di controparte. Come si evince dalla comunicazione allegata, Iliad, al mero fine di tenere aperta l'attivazione, in attesa di trovare una soluzione tecnica che permettesse di attivare la linea, ha registrato l'irreperibilità del proprio cliente. D'altra parte, è confermato da Iliad che il cliente non fosse irreperibile; il fatto che non si sia trattato di rifiuto da parte del XX. XXXXXXXX all'esecuzione di lavori, è dimostrato, inoltre, dall'espressa previsione contenuta nelle condizioni generali di contratto, depositate da Iliad sub doc. 2.

In particolare, l'art. 3 "Attivazione dei servizi" prevede che "ai fini dell'attivazione dei Servizi e dell'installazione dell'iliadbox, potrebbe essere necessario un intervento tecnico presso il domicilio dell'Utente (per lo svolgimento del quale è richiesta la piena collaborazione dell'Utente), nonché l'installazione di linee, raccordi e/o dispositivi. Iliad si riserva di addebitare gli eventuali costi aggiuntivi legati a tali interventi, che saranno preventivamente comunicati all'Utente. L'Utente può procedere alle suddette attività di installazione anche in autonomia, fermo

restando che Iliad non risponde delle attività svolte in autonomia dall'Utente". Se davvero fossero stati necessari degli interventi imputabili al cliente da parte di Iliad, quest'ultima avrebbe dovuto inviare un preventivo di spesa. Iliad non solo non dimostra di aver adempiuto alle obbligazioni previste dalle clausole generali dalla stessa predisposte, ma neppure lo afferma. Il tentativo di addebitare la responsabilità al XXXXXX infatti, non ha alcuna corrispondenza con la realtà e, in ogni caso, Iliad sarebbe responsabile per aver omesso la comunicazione che si era obbligata ad effettuare.

Sulla mancata risposta al reclamo: la pec rappresentata nella memoria di Iliad non è stata ricevuta, né Iliad ha provato di averla inviata. A pagina 4 della propria memoria, Iliad afferma che non sarebbe dovuto neppure l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. A sostegno della propria affermazione la difesa dell'Operatore inserisce all'interno del testo un'immagine rappresentante un messaggio pec che Iliad non ha inviato allo scrivente avvocato. Qui la mala fede di Iliad emerge in tutta la sua consistenza. Infatti, lo scrivente, interessato direttamente quale destinatario della comunicazione, non ha mai ricevuto risposta al reclamo, ma solo la conferma da parte di Iliad di aver ricevuto il reclamo e la conferma che lo stesso sarebbe stato gestito. Trattandosi di trasmissione certificata del messaggio di posta elettronica, immediatamente dopo aver verificato che l'indirizzo fosse corretto (escludendo che il difetto di recepimento fosse imputabile a un semplice errore nella digitazione dell'indirizzo, che comunque non avrebbe esonerato Iliad dalla propria responsabilità), lo scrivente ha richiesto al difensore di controparte - che ha utilizzato la comunicazione nell'ambito del presente procedimento - di voler inviare, con urgenza, le ricevute di accettazione e di consegna. Questo proprio al fine di poter chiedere spiegazioni alla società che offre il servizio di certificazione della posta elettronica allo scrivente. In difetto di invio da parte della difesa di Iliad, il sottoscritto provvedeva a richiedere direttamente all'Operatore telefonico gli originali file .msg o .eml del messaggio inviato, nonché delle ricevute di accettazione e consegna. Il mancato riscontro a queste richieste da parte dell'Operatore e da parte della sua difesa porta a poter affermare con ragionevole sicurezza che il messaggio rappresentato non sia stato affatto inviato da Iliad. Tale fatto sarà oggetto di specifica denuncia all'Autorità per segnalare il comportamento gravemente illecito dell'Operatore anche nell'ambito della procedura di conciliazione prevista dalla stessa Autorità. Nessuna buona fede dell'Operatore, né nell'esecuzione del contratto, né in pendenza della presente procedura di conciliazione e definizione davanti al Co.re.Com. L'Operatore telefonico, ancora a pagina 4 della memoria, afferma: "il ricorrente, di contro, ha rifiutato l'effettuazione dei lavori ed ha inviato la richiesta di recesso dal contratto tramite la propria Area Personale sul sito www.iliad.it che è stata correttamente gestita". Tralasciando il fatto irrilevante che non si comprende a cosa si riferisca Iliad quando afferma che la richiesta di recesso è stata presentata tramite la pagina personale, rileva la circostanza che la fattispecie che l'operatore definisce recesso, tecnicamente avrebbe dovuto essere una risoluzione per mutuo dissenso. Data la mancata attivazione del servizio dovuta alle difficoltà che l'Operatore ha incontrato, il XXXXXX avrebbe potuto solo rinunciare all'attivazione del servizio a fronte della restituzione dell'importo anticipato dal XXXXXXXX quale corrispettivo per l'attivazione e alla possibilità di attivare il servizio telefonico e il servizio internet con un diverso operatore. Invece così non è stato e, come ammesso dalla stessa Iliad, l'attivazione del servizio non è avvenuta, né il corrispettivo per l'attivazione stessa è stato rimborsato. Nessuna comunicazione ha inviato Iliad circa la cessazione del contratto. Priva di alcun pregio è, dunque, l'affermazione secondo la quale il recesso del XXXXXXXX sarebbe stato correttamente gestito. Nessun recesso del XXXXXXXX né tantomeno attuato dall'Operatore telefonico, che, non restituendo il corrispettivo per l'attivazione, ha esclusivamente manifestato in modo non equivoco di voler conservare gli effetti del contratto e, dunque, il perdurare del suo grave inadempimento. Contrariamente a quanto afferma Iliad, nessuna opera è stata richiesta al XXXXXXXXX, ma si è trattato di difficoltà che l'Operatore ha cercato, all'evidenza invano, di risolvere mantenendo sospesa l'attivazione, alla ricerca, anche con diversi accessi effettuati con altrettanti tecnici, di possibili soluzioni. Iliad ha, poi, annullato unilateralmente l'attivazione senza comunicare alcunché al cliente/consumatore, il quale, quindi, non ha potuto avvedersi della definitività della mancata attivazione, né attivare un'altra linea, confidando sul fatto che l'Operatore, stesse continuando a cercare una soluzione tecnica per adempiere la propria obbligazione, seppur con gravissimo ritardo. L'Operatore, infatti, ha rifiutato la restituzione del corrispettivo per l'attivazione, neppure ha risposto al reclamo presentato dallo scrivente avvocato (di cui si allega sub 5 la ricevuta di consegna), cosicché, solamente in questa sede il XXXXXXXX ha avuto la certezza che la propria richiesta di attivazione dei servizi internet e telefonico, fosse stata respinta. Di fronte al Co.re.com. Iliad ha addirittura depositato una comunicazione pec artatamente creata per cercare di far apparire di aver risposto al reclamo, confessando, in maniera inequivocabile, il dolo che ha caratterizzato l'intera vicenda, fin dal principio. 6. Sulla delibera n. 347/18/CONS Controparte tenta di sostenere che il cliente, XXXXXXXXX sarebbe stato negligente nel contestare l'inadempimento.

Tuttavia, come si è ampiamente dimostrato e confermato dalla stessa Iliad, il XXXXXX ha fatto tutto quanto possibile per agevolare Iliad, sopportando diversi accessi alla propria abitazione e attendendo una soluzione, lui sì in buona fede. Iliad, invece, non è stata in grado di risolvere il problema tecnico che impediva l'attivazione, non ha inviato alcuna comunicazione che dichiarasse la definitiva impossibilità di procedere all'attivazione, di fatto impedendo al proprio cliente di richiedere il servizio a un diverso operatore e ha trattenuto illecitamente il corrispettivo per l'attivazione incassato anticipatamente, così manifestando l'apparenza di voler mantenere gli effetti del contratto; da ultimo non ha risposto al reclamo proposto. In nessun modo Iliad può sostenere di non essere stata a conoscenza del disservizio che stava causando al proprio cliente, il quale, al contrario, in difetto

di qualsiasi comunicazione da parte di Iliad, non ha certamente potuto avere conoscenza della determinazione unilaterale di cessare il contratto, considerato anche che Iliad non ha mai riconosciuto gli indennizzi automatici, né rimborsato l'anticipo corrisposto dal XXXXXXXX per l'attivazione non perfezionata. In difetto di comunicazione da parte dell'operatore, vi è una piena responsabilità dello stesso

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che le richieste di parte istante siano parzialmente meritevoli di accoglimento, per le ragioni che seguono.

Per ragioni di chiarezza espositiva, si esamina preliminarmente la richiesta di indennizzo formulata dal ricorrente per mancata risposta a reclamo, nella misura massima prevista dal Regolamento indennizzi, per € 300,00, suelencata al n. 3).

In particolare, XXXXXXXXX espone di aver inviato all'operatore (per tramite del proprio difensore, avv. XXXX XXXX, in data 24/11/2023, formale reclamo relativamente alla mancata attivazione dell'utenza n. XXXXXXX. L'utente allega al proprio formulario le ricevute PEC di consegna del reclamo in parola. A riscontro di tale reclamo, l'operatore di parte resistente afferma di aver inviato al difensore dell'istante specifica nota PEC del 30/11/2023, della quale, tuttavia, si limita a produrre un mero screen-shot senza allegare la relativa ricevuta di consegna. In occasione della replica, infatti, l'utente ha contestato quanto affermato da Iliad, precisando di non aver ricevuto alcun reclamo e che pure le richieste, formulate successivamente all'esame della memoria difensiva di parte resistente, in merito all'invio e/o alla produzione in fascicolo delle relative ricevute PEC di accettazione e consegna, erano rimaste inevase.

In merito alla produzione delle ricevute PEC di consegna dei reclami, giurisprudenza costante ha avuto modo di cristallizzare il principio per il quale "in assenza della ricevuta di consegna, non può ritenersi assolto l'onere probatorio che compete all'utente di allegare la documentazione scritta inviata (all'operatore) e da quest'ultima effettivamente ricevuta" (Corecom Veneto, deliberazione n. 70/2022; Corecom Lazio, deliberazione n. 445/2022).

A tal riguardo, è appena il caso di rilevare che tale onere probatorio, in senso uguale e contrario, grava anche (e a maggior ragione) sull'operatore, il quale è onerato di provare i fatti su cui si fonda la propria contestazione dei fatti allegati dall'istante, secondo il principio generale in materia di riparto dell'onere della prova stabilito dall'art. 2697 c.c..

Nel caso di specie, l'operatore ha disatteso l'onere probatorio a suo carico, limitandosi a mere enunciazioni di fatto non comprovate da documenti idonei ad attestare che l'asserito riscontro a reclamo sia stato effettivamente consegnato all'istante, per il tramite del difensore di quest'ultimo.

Quanto al periodo indennizzabile, deve tenersi conto del fatto che il reclamo è stato consegnato il 24/11/2023 e che, alla data del 9/5/2024 (data di deposito della memoria difensiva dell'operatore) esso non era stato ancora riscontrato. Il periodo così ricostruito consta di n. 167 giorni, dal cui computo andrà escluso il periodo pari a 45 giorni di cui all'art. 2, comma 3 del medesimo regolamento, per un totale di n. 122 giorni indennizzabili. Considerato che l'indennizzo previsto è riconoscibile nella misura di € 2,50/die, moltiplicati per n. 122 giorni, il quantum dovuto all'utente è pari ad € 305,00 e deve essere conseguentemente rideterminato nella misura massima prevista dall'art. 12 del Regolamento indennizzi, pari ad € 300,00.

Deve pertanto ritenersi integralmente accolta la domanda formulata dall'istante al punto 3) sopraindicato.

Venendo al merito della questione, per ordine logico nell'esposizione si ritiene di esaminare in primo luogo la richiesta formulata da XXXXXXXX con riferimento all'indennizzo per ritardo/mancata attivazione del servizio e, in secondo luogo, l'ulteriore richiesta mirata a ottenere il rimborso del costo di attivazione del servizio, già corrisposto dall'utente nell'agosto 2022, per € 39,99.

Quanto alla richiesta di indennizzo per ritardo/mancata attivazione del servizio, si formulano le seguenti considerazioni.

Il 24/8/2022 l'istante ha sottoscritto un contratto con l'operatore per l'attivazione di una linea di telefonia fissa e connessione internet in fibra ottica. L'istante espone che, da tale data, i tecnici incaricati da Iliad avrebbero effettuato tre sopralluoghi presso la propria residenza senza che ciò conducesse all'attivazione della linea. L'operatore espone, invece, che dai sopralluoghi effettuati dagli incaricati (il 3/9/2022, il 23/9/2022 e il 5/11/2022) sarebbe emersa la necessità per il cliente di effettuare lavori per la posa di cavi esterni e la liberazione o il riposizionamento delle canaline ostruite, ma XXXXXXXX avrebbe rifiutato di effettuare tali lavori, rendendo impossibile il collegamento dei cavi.

A comprova di quanto asserito, Iliad produce una visura estratta dal gestionale del proprio servizio clienti nel quale si dà atto degli esiti delle 3 verifiche tecniche svolte dagli incaricati. Iliad ritiene pertanto non dovuto alcun

indennizzo in quanto la mancata attivazione sarebbe ascrivibile alla sola responsabilità dell'istante. Tanto precisato in punto di fatto, occorre precisare che le condizioni generali di contratto applicabili alla fattispecie in esame (attivazione di nuova linea fissa/fibra FTTH) prevedono, all'art. 3, che *"Fatto salvo quanto previsto nel presente articolo, i Servizi sono attivati da Iliad entro 90 giorni dalla data di conclusione del Contratto (...), fatti salvi impedimenti non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica (...). Qualora la fornitura dei Servizi, la realizzazione della linea o lo svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche risultino impossibili o eccessivamente onerose, anche per ragioni tecniche o amministrative, Iliad potrà comunicare all'Utente (anche via e-mail) la risoluzione del Contratto. Ai fini dell'attivazione dei Servizi e dell'installazione dell'iliadbox, potrebbe essere necessario un intervento tecnico presso il domicilio dell'Utente (per lo svolgimento del quale è richiesta la piena collaborazione dell'Utente), nonché l'installazione di linee, raccordi e/o dispositivi. Iliad si riserva di addebitare gli eventuali costi aggiuntivi legati a tali interventi, che saranno preventivamente comunicati all'Utente. L'Utente può procedere alle suddette attività di installazione anche in autonomia, fermo restando che Iliad non risponde delle attività svolte in autonomia dall'Utente"*.

Quanto all'indennizzo per mancata attivazione del servizio, il Regolamento indennizzi dispone che *"Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto (...) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"*.

Nella propria memoria difensiva, l'operatore enuncia la presenza di impedimenti tecnici all'attivazione dell'utenza imputabili all'istante ma non fornisce apprezzabile prova di aver adempiuto ai propri oneri informativi, specificamente previsti dall'art. 4, comma 2 del Regolamento indennizzi, finalizzati a mettere l'utente in piena conoscenza degli ostacoli tecnici all'attivazione del servizio.

L'operatore, in sostanza, deduce unicamente quanto risultante dalla propria reportistica interna, e cioè la seguente indicazione: "attivazione linea sospesa – rifiuto di posa cavi esterni – rifiuto lavori in sede cliente", uguale per i 3 interventi tecnici del 3/9/2022 – 23/9/2022 – 5/11/2022.

Sul punto, questo Comitato aderisce al consolidato orientamento giurisprudenziale per il quale *"qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione del servizio, l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente"* (v. Corecom Emilia-Romagna, determinazione n. 8/2021).

L'operatore, infatti, per escludere la propria responsabilità, *"è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle problematiche incontrate nell'adempimento dell'obbligazione in contestazione dovendo quest'ultimo essere messo in grado di comprendere quanto accaduto"* (Corecom Friuli-Venezia Giulia, deliberazione n. 31/2021).

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., Sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche da Agcom, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'assolvimento della prestazione richiesta; qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve, per l'effetto, ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

A tal proposito, si ritiene che le indicazioni di "attivazione linea sospesa – rifiuto di posa cavi esterni – rifiuto lavori in sede cliente", del 3/9/2022 – 23/9/2022 – 5/11/2022, essendo mere estrazioni della reportistica interna di Iliad e, perciò, sostanziosamente in atti di provenienza di parte, non consentano di considerare provata la circostanza (in presenza di specifica contestazione di parte istante) che ad XXXXXXXXX sia stata resa dall'operatore la specifica informativa richiesta dal Regolamento indennizzi in ordine alla sussistenza del problema tecnico impeditivo dell'attivazione del servizio, né tantomeno che l'utente abbia rifiutato – dopo essere stato informato – l'esecuzione dei lavori necessari.

In proposito, si ritiene applicabile al caso di specie il condiviso indirizzo interpretativo per cui la schermata che l'operatore estrae dal proprio gestionale "è un documento di provenienza unilaterale, che non prova alcuna manifestazione di volontà dell'utente" (AGCOM, deliberazione N. 138/19/CIR) e "che, in quanto tale (...) non prova la ricezione del messaggio da parte dell'istante" (Corecom Umbria, deliberazione n. 16/2019), dal momento che "trattasi all'evidenza di documento prodotto dalla parte che intende avvalersene, cui dunque non può attribuirsi valenza probatoria in merito all'effettivo svolgimento dei fatti" (Corecom Lazio, determinazione n. GU14/276834/2020; sul punto, conformi inoltre Corecom Toscana, determinazione n. 20/2020; Corecom Toscana, determinazione n. 27/2022).

Va inoltre posta in adeguato rilievo la circostanza che, ai sensi dell'art. 3 delle condizioni generali di contratto, l'operatore si riserva di addebitare all'utente gli eventuali costi aggiuntivi (legati agli ipotetici interventi tecnici necessari per l'installazione della linea), che "saranno preventivamente comunicati all'utente", al quale è comunque riconosciuta la possibilità di provvedere in autonomia. Anche su questo punto, l'operatore nulla ha provato in merito all'adempimento dei propri oneri informativi, contrattualmente previsti, in favore dell'utente. Inoltre, deve ulteriormente rilevarsi che, conformemente a quanto previsto dalle medesime condizioni generali di contratto, nel caso di impossibilità o di eccessiva onerosità di realizzazione della linea o di svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche all'attivazione del servizio, l'operatore avrebbe potuto comunicare

all'utente la risoluzione del contratto stipulato con l'utente. Anche a tal riguardo, l'operatore allega visura estratta dal proprio gestionale interno da cui si desume che la richiesta di attivazione – su richiesta del medesimo operatore – è stata annullata in data 19/1/2023; non vi è alcuna prova, invece, né dell'avvenuta comunicazione all'utente di tale annullamento di tale richiesta né dell'avvenuta comunicazione di risoluzione del contratto da parte di Iliad.

Anche in riferimento all'asserito recesso dell'utente, occorre rilevare che l'operatore si è limitato ad enunciare che XXXXXXXXX avrebbe formulato richiesta di recesso dal contratto (circostanza contestata dall'istante con sufficiente specificità nella propria memoria di replica), senza specifiche allegazioni in proposito e senza che sia stata chiarita neppure la data nella quale tale recesso sarebbe intervenuto.

Devono pertanto ritenersi in favore dell'utente gli indennizzi previsti dall'art. 4 del Regolamento, nella misura: - per la mancata attivazione del servizio internet, pari ad € 7,50/die, aumentati di un terzo in ragione della natura di banda larga FTTH del servizio richiesto; - per la mancata attivazione della telefonia fissa, pari ad € 7,50/die.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si individua il dies a quo nel giorno 23 novembre 2022 (data successiva allo spirare del termine previsto dalle condizioni generali di contratto per l'attivazione del servizio, della durata di 90 giorni, decorrenti dalla data di stipula del contratto, avvenuta il 24 agosto 2022). Per quanto riguarda il dies ad quem, si ritiene debba essere disattesa la ricostruzione di parte istante per la quale il periodo indennizzabile andrebbe a scadere nella data di deposito della propria memoria di replica (30 maggio 2024). Il dies ad quem viene invece individuato nella data dell'udienza di conciliazione, quale prima occasione utile di confronto tra le parti, svolta nella data del 2 febbraio 2024, per un totale di 437 giorni indennizzabili.

Si ritiene pertanto che gli indennizzi debbano essere così quantificati:

a) quanto alla telefonia fissa, € 7,50/die moltiplicati per 437 giorni, per € 3.277,50=;

b) quanto alla connessione internet in banda larga FTTH, € 7,50/die, moltiplicati per 437 giorni, per € 3.277,50, incrementati di un terzo, per € 4.370,00= complessivi.

Quanto all'effettiva debenza in favore dell'utente, si ritiene, tuttavia, non possa prescindersi dall'adeguata valutazione del comportamento delle parti. Deve considerarsi, infatti, ai fini di quanto previsto in materia di fatto colposo del creditore dall'art. 1227 c.c., che ragioni di equità (il cui principio è statuito dalle Linee guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS) indirizzano a valorizzare anche la condotta inerte di XXXXX XXXXX che, pur a fronte di un disservizio risalente nel tempo, per tramite del proprio difensore ha formalizzato il relativo reclamo solo in data 24/11/2023 e ha proposto istanza di conciliazione solo il giorno 10/1/2024. Si condivide pertanto l'orientamento giurisprudenziale per il quale l'inerzia dell'istante deve essere considerata ai fini di una riduzione dell'indennizzo riconosciuto, al fine di evitare che, in concreto, l'utente non adeguatamente solerte possa giovare di tale condotta (v. deliberazione Corecom Toscana n. 21/2019, deliberazione Corecom Veneto n. 9/2024).

Conseguentemente, in via equitativa, gli indennizzi di cui all'art. 4 del Regolamento, sopraelencati sub a) e b), sono riconosciuti ognuna nella misura della metà (50%) di quanto astrattamente dovuto, di talché: - quanto alla telefonia fissa, Iliad dovrà corrispondere ad XXXXXXXX € 1.638,75; quanto alla connessione internet in banda larga FTTH, Iliad dovrà corrispondere ad XXXXXXXX € 2.185,00= per complessivi € 3.823,75=

Per quanto attiene, infine, alla richiesta di XXXXXXXX tesa a ottenere la restituzione di € 39,99 versati a titolo di contributo di attivazione dell'utenza n. 64254239, si ritiene che la ricostruzione fattuale, per come emersa all'esito del contraddittorio, nell'istruttoria della presente controversia, ne imponga l'integrale accoglimento.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXX nei confronti di ILIAD s.p.a.

Iliad Italia S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere all'istante:

€ 39,99= a titolo di rimborso del contributo di attivazione dell'utenza XXXXXXXXX

€ 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo;

€ 1.638,75= a titolo di indennizzo per mancata attivazione dell'utenza XXXXXXXX per il servizio di telefonia fissa;

€ 2.185,00= a titolo di indennizzo per mancata attivazione dell'utenza XXXXXXXX per il servizio di connessione internet in banda larga FTTH. per una somma complessiva così risultante pari a € 4.163,74=.

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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto^(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.