

DELIBERA N. 24/2025/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/715813/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 26 febbraio 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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 Comitati 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 15/11/2024 acquisita con protocollo n. 0301058 del 15/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0585 164xxxx con l’operatore ILIAD ITALIA S.P.A. (di seguito ILIAD), lamenta la discontinua e mancata erogazione dei servizi, il prosieguo della fatturazione nonostante il recesso per inadempimento, l’addebito dei costi di recesso e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“fruitrice dei servizi fonia ed internet, a partire dal 02/01/2024 constatava un malfunzionamento dei servizi (parziale e discontinua erogazione)”*;
- *“provvedeva immediatamente a segnalare l’accaduto all’operatore. Tuttavia, nonostante i numerosi reclami sia telefonici che scritti, la situazione rimaneva immutata sino al 01/05/2024”*;
- *“proprio a partire da tale data l’utente registrava una completa interruzione dei servizi, che provvedeva a reclamare con Pec del 30/06/2024, senza ottenere risposta alcuna da parte dell’operatore (All.1)”*;
- *“tale situazione si protraeva fino al 09/07/2024, data in cui l’utente provvedeva ad effettuare recesso per inadempimento (All.2)”*;
- *“nonostante il legittimo esercizio del diritto di recesso, Iliad procrastinava l’emissione di fatture (...), che venivano integralmente contestate”*.

Nel reclamo del 30 giugno 2024 l'istante rappresentava quanto segue: *“vostra cliente Fibra N° 6603xxxx richiedo la disdetta della mia rete wifi Iliad in seguito a numerose segnalazioni di interruzione del servizio e in seguito a mancato supporto da vostra parte che avrei dovuto ricevere per risolvere i malfunzionamenti che io ho dal mese di Gennaio fino ad oggi. Nonostante le mie numerose segnalazioni al riguardo non risolte avete però continuato a prelevare il canone mensile dal mio conto senza tener conto del disservizio sia nella fornitura della rete sia della mancata assistenza necessaria. Per tanto voglio il distacco immediato della Fibra e il rimborso dei mesi che mi sono stati addebitati senza avere il servizio”*.

Nel “Recesso per grave inadempimento contrattuale” inviato con PEC del 9 luglio 2024, l'istante, attesa la mancata assistenza dell'operatore in merito ai malfunzionamenti dei servizi da gennaio 2024 e alla loro completa interruzione che si protraeva da maggio 2024, chiedeva *“l'immediato recesso dal contratto”* e diffidava l'operatore dall'emettere costi e penali di recesso anticipato.

In data 17 settembre 2024 l'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, per complessivi 1.950,00 euro, quanto segue:

- i) *“indennizzo per malfunzionamento dei servizi fonia e fibra, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 02/01/2024 al 01/05/2024, per un totale di 120 giorni”*;
- ii) *“indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e fibra, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 02/05/2024 al 09/07/2024 (data di recesso) per un totale di 68 giorni”*;
- iii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS”*;
- iv) *“ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio”*;
- v) *“annullamento delle morosità pendenti, poiché generate da fatturazione emessa in assenza di servizi e, addirittura, procrastinata dopo esperimento del recesso contrattuale;*
- vi) *“storno dei costi di recesso anticipato, stante l'inadempimento posto in essere dal convenuto gestore”*;
- vii) *“rimborso spese di procedura ed assistenza”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società ILIAD, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 2 gennaio 2025 memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza delle doglianze di controparte e la mancanza di allegazioni probatorie.

Inoltre, ha contestato la ricostruzione dei fatti nonché l'esistenza e la durata delle problematiche lamentate dall'istante.

In primis, l'operatore ha evidenziato "la totale assenza di reclami in merito agli asseriti disservizi all'epoca dei fatti in contestazione. Nessuna evidenza vi è infatti agli atti della procedura che la controparte abbia segnalato a Iliad la presenza di malfunzionamenti del servizio o, addirittura, della sua interruzione. Si sottolinea all'uopo che in base al disposto di cui all'art. 14, comma 4, della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, Allegato A, "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Si sottolinea inoltre che, a riprova di eventuali reclami fatti telefonicamente al Servizio Clienti, è obbligatoria per l'utente l'indicazione in ricorso del "Codice operatore" della persona con cui ha parlato oppure del numero di "Ticket tecnico" aperto con la segnalazione che si asserisce non essere stata gestita. Tali riferimenti vengono sempre comunicati alla controparte all'inizio di ogni telefonata dall'operatore del Servizio Clienti incaricato a ricevere le segnalazioni e, comunque, all'apertura di ogni reclamo inerente un disservizio sulla linea sia fissa che mobile poiché obbligatori per gli operatori telefonici in base alla normativa di settore attualmente in vigore. L'assenza di evidenze probatorie inerenti l'invio di segnalazioni e/o di reclami da parte del ricorrente è circostanza già di per sé dirimente ai fini del rigetto di ogni richiesta indennitaria avanzata in ricorso".

Nel merito, l'operatore ha precisato che "a sistema risulta solo una prima ed unica segnalazione inviata al Servizio Clienti Iliad in data 29/01/24 inerente un degrado della linea che è stata prontamente gestita e risolta in data 02/02/24 come si evince dall'estratto di gestione tecnica (che si rimette a seguire) fornito dal partner Fibercop a seguito di verifica della connessione del router IliadBox in dotazione alla cliente agli snodi di rete in fibra ottica della centrale Iliad. Come si evince dall'estratto tecnico la problematica, che è stata prontamente risolta in data 02/02/24, non era dovuta a responsabilità di Iliad o ad una sua inefficienza di rete ma alla presenza di interventi di soggetti terzi sulla tratta sia orizzontale che verticale dei collegamenti in fibra ottica alla rete Iliad. A prescindere comunque dalla sua natura tecnica, il disservizio è durato solo 5 giorni. Il tecnico Fibercop intervenuto in loco ha fornito in data 02/02/24 il seguente riscontro: "riparato il problema tra il PTE e l'armadio. Adesso la Iliadbox risulta essere correttamente funzionante ed allineata". Al riguardo, l'operatore ha precisato che "ai sensi dell'art. 6.2 delle Condizioni Generali di Contratto Iliad (che si producono agli atti quale Doc 1): "Iliad non risponderà di alcun danno, di qualsiasi tipo, subito dall'Utente in conseguenza di eventi che non siano imputabili a Iliad, o che siano stati causati da forza maggiore o caso fortuito, inclusi i casi di: fornitura dei Servizi pregiudicata da fattori esterni o da soggetti terzi o condizioni climatiche che possano incidere sulla rete o sulla linea voce; uso non corretto e non conforme agli obblighi e istruzioni forniti degli apparati da parte dell'Utente; applicazione di norme e provvedimenti amministrativi o giudiziali; malfunzionamenti, guasti e ogni altra problematica tecnica non imputabile a Iliad".

L'operatore ha rappresentato che dopo il sopra menzionato intervento tecnico *“non risultano esserci più stati problemi tecnici di sorta sulla linea de qua né, tantomeno, segnalazioni della cliente su presunti malfunzionamenti. Solo in data 30/06/24 (a ben oltre 5 mesi di distanza) la cliente ha inviato una missiva al Servizio Clienti Iliad in merito a presunti (o pretesi) malfunzionamenti del servizio a cui è poi seguita la richiesta di recesso del 09/07/24 che è stata tempestivamente presa in carico ed evasa da Iliad con la chiusura della posizione contrattuale ed amministrativa della ricorrente. Se la cliente avesse, nelle more, realmente subito dei malfunzionamenti o delle interruzioni alla linea telefonica, la stessa avrebbe dovuto diligentemente e tempestivamente segnalarli al Servizio Clienti Iliad onde permettere all'operatore un eventuale intervento tecnico. Cosa che invece non è avvenuta.”*

Inoltre, l'operatore ha evidenziato che *“anche la richiesta di indennizzo per l'asserita mancata risposta al reclamo è totalmente priva di fondamento poiché non ci sono reclami della cliente rimasti privi di riscontro da parte di Iliad. Inoltre, la comunicazione del 30/06/24 prodotta agli atti dalla controparte è stata subito seguita dalla presentazione in data 11/07/24 del ricorso UG/691469/2024 senza l'attesa dei 45gg a disposizione dell'operatore per l'eventuale riscontro, come da Delibera.”*

Infine, l'operatore ha precisato che *“la controparte ha a tutt'oggi una posizione debitoria nei confronti di Iliad dovuta al mancato pagamento fatture per totali € 67,46”*.

L'operatore ha concluso con la richiesta di *“rigettare tutte le domande avanzate”* dall'istante.

3. La replica dell'istante

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica nella quale ha rappresentato quanto segue:

- *“preliminarmente, si rileva come, dalla documentazione confluita in atti, risulti pienamente documentata l'esistenza del disservizio subito dall'istante: - dal 29/01/2024 al 02/02/2024 (per un totale di 5 giorni, come pacificamente ammesso da controparte nella propria memoria difensiva); - a decorrere dal 30/06/2024 (data di notifica del reclamo scritto a mezzo Pec) e sino alla chiusura del contratto”;*
- *“in merito al procrastinato disservizio patito (...) appare sin da subito importante richiamare il costante orientamento dell'Autorità (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui l'onere della prova sulla consistenza del disservizio e sulla sua risoluzione ricade sull'operatore. Ed invero Iliad Italia S.p.A., nell'estremo tentativo di limitare la propria responsabilità nel merito del cristallino disservizio tecnico subito dall'utente, ha asserito come controparte non abbia prodotto in atti evidenza di reclami inoltrati all'operatore in riferimento all'intero periodo di disservizio. Sul punto, appare evidente come controparte provi ad effettuare un inadeguato tentativo di inversione dell'onere della prova considerato che, qualora vi fosse stata una regolare erogazione della fornitura (ma così non è!), lo stesso avrebbe potuto/dovuto allegare i dati di*

traffico ai fini di dimostrare la tesi sostenuta. Ed infatti va rilevato come, in tema di onere della prova nell'esatto adempimento contrattuale, il Codice Civile statuisce l'onere per la parte inadempiente di dare prova dell'esatto adempimento. Tuttavia Iliad Italia S.p.A., in spregio alla più essenziale e pacifica normativa civilistica circa la prova dell'esatto adempimento, nulla ha prodotto, rilevato ed eccepito. In conclusione, la completa interruzione dei servizi deve ritenersi integralmente verificatasi”;

- *“l’art. 8 comma 3 della Delibera 179/03/CSP stabilisce espressamente che “gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità dei reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1 (cioè per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica n.d.r.)”. Iliad Italia S.p.A. invece non ha depositato il retrocartellino dal quale, invece, sarebbero risultati i molteplici reclami presentati dall’istante nell’anno 2024. Si richiede dunque, formalmente, a codesto Spett.le Comitato di richiedere al convenuto Gestore alla produzione del retrocartellino guasti relativo all’anno 2024”;*
- *“in merito alla mancata risposta ai reclami (...) ci si limita ad evidenziare come parte istante abbia fornito prova di aver notificato al convenuto Gestore reclamo scritto a mezzo Pec del 30/06/2024 (vedasi Allegato 1 all’istanza GUI4), Tuttavia, nessun riscontro è mai stato fornito da controparte. Si reitera quindi la richiesta di indennizzo ex Art. 12 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, nella sua misura massima”.*

Infine, l’istante *“reitera la fondatezza delle richieste come avanzate (...) e specificatamente allo Spett.le Co.Re.Com. Toscana chiede:*

- *conformemente all’attività istruttoria prevista dall’Art 18 della D.390/21/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’A ll. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS) nella parte in cui prevede che “ nel caso in cui il Responsabile del procedimento disponga l’acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi, ne è data comunicazione alle parti del procedimento e il termine per la definizione della controversia è sospeso per il tempo necessario alla relativa acquisizione, comunque non superiore a sessanta giorni” l’acquisizione del retrocartellino guasti relativo all’anno 2024;*
- *l’accoglimento di tutte le richieste di indennizzo perché ritenute ammissibili e fondate.”*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Sulla discontinua e mancata erogazione dei servizi.

L'istante ha lamentato la parziale e discontinua erogazione dei servizi dal 2 gennaio 2024 al 1° maggio 2024 nonché la loro completa interruzione dal 2 maggio 2024 e fino alla chiusura del contratto avvenuta a seguito di recesso per inadempimento in data 9 luglio 2024. Al riguardo ha sostenuto di aver presentato all'operatore numerose segnalazioni sia telefoniche che scritte, in particolare il reclamo del 30 giugno 2024 inviato all'operatore per segnalare il completo disservizio, ma di non aver ricevuto alcun intervento risolutivo.

L'operatore ha evidenziato l'assenza di reclami scritti e di segnalazioni telefoniche effettuate dall'utente in costanza dei lamentati disservizi eccetto un'unica segnalazione, ricevuta dal servizio clienti in data 29 gennaio 2024, prontamente gestita e risolta in data 2 febbraio 2024. Successivamente, e solo in data 30 giugno 2024, riceveva la missiva con la quale il cliente asseriva di aver subito numerosi disservizi sulla linea, cui seguiva richiesta di recesso del 9 luglio 2024 tempestivamente evasa con la chiusura del contratto.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In proposito, giova ricordare gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui.

Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Si evidenzia, tuttavia che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Orbene, nel caso di specie, con riferimento alla contestazione relativa alla parziale e discontinua erogazione dei servizi dal 2 gennaio 2024 al 1° maggio 2024, l'istante non ha provato di aver presentato all'operatore reclami tracciati in costanza dei lamentati malfunzionamenti.

Infatti, a fronte dei "numerosi reclami sia telefonici che scritti" asseritamente effettuati, l'istante non ha depositato in atti nessun reclamo scritto e, quanto alle segnalazioni telefoniche, ha omesso di fornire un adeguato tracciamento in ordine alla

data in cui sono avvenute e al codice operatore e numero ticket, nemmeno in risposta a quanto dedotto dall'operatore, ossia alla presenza di un'unica segnalazione ricevuta in data 29 gennaio 2024. Anzi, l'istante ha richiesto, peraltro per la prima volta in replica, *"l'acquisizione del retrocartellino guasti relativo all'anno 2024"* da disporsi a cura di questo CoReCom quale integrazione istruttoria nei confronti di ILIAD, a norma dell'art. 18 del Regolamento. Tale domanda, oltre ad essere di per sé inammissibile attesa la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione in quanto domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza UG/691469/2024, concerne l'attività istruttoria di competenza del Responsabile del procedimento ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento. In ogni caso, come sopra evidenziato, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni afferma e applica normalmente il principio dell'onere della prova di segnalazione dei disservizi a carico dell'istante.

Nel merito, dall'esame della segnalazione effettuata il 29 gennaio 2024, si evince la sussistenza di una problematica tecnica sulla Fibra consistente nella *"linea instabile con parametri degradati"* che, a seguito di intervento dei tecnici Fibercop effettuato in data 2 febbraio 2024 è risultata *"correttamente funzionante ed allineata"*. Al riguardo, l'operatore ha ricondotto il disservizio alla *"presenza di interventi di soggetti terzi sulla tratta sia orizzontale che verticale dei collegamenti in fibra ottica alla rete Iliad"* con ciò escludendo la propria responsabilità ai sensi di quanto disposto dalle Condizioni Generali di Contratto. Sul punto, tuttavia, deve rilevarsi che l'operatore, oltre a non descriverli, non ha provato la sussistenza degli asseriti interventi di soggetti terzi che avrebbero causato il disservizio, né ha fornito prova di averne dato informazione all'utente.

Ciò premesso, in assenza di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene quest'ultimo responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile in ordine al disservizio parziale sulla Fibra verificatosi nei 5 giorni intercorrenti dal 29 gennaio 2024 al 2 febbraio 2024, con conseguente diritto all'indennizzo giornaliero di euro 3,00 previsto dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, aumentato di un terzo ai sensi dell'articolo 13, comma 2.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, alla corresponsione della somma di euro 20,00 (venti/00), determinata secondo il parametro di euro 4,00 *pro die* per 5 giorni di parziale erogazione del servizio di accesso a internet su banda ultra-larga sull'utenza n. 0585 164xxxx.

Viceversa, non può essere riconosciuto lo storno della posizione debitoria della fatturazione in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale, in quanto l'istante ha comunque usufruito del servizio sia pure in maniera irregolare (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Con riferimento alla contestazione inerente al disservizio totale, verificatosi dal 2 maggio 2024 al 9 luglio 2024, occorre richiamare la disposizione di cui all'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo la quale, con riferimento alla fattispecie del malfunzionamento, *"il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"*. Orbene, nel caso di specie, il reclamo depositato in atti a cura dell'istante è del 30 giugno 2024, pertanto risulta

presentato successivamente all'inizio dell'asserito disservizio, il quale, tuttavia, appare *in itinere* al momento della presentazione del reclamo.

Ciò posto, attesa l'evidenza della segnalazione effettuata dall'istante in costanza del disservizio e considerato che l'operatore pur essendo stato messo nella condizione di intervenire nelle more del disservizio per risolvere la problematica ovvero di provare che il malfunzionamento era dovuto a causa a lui non imputabile, non ha provato né la risoluzione del disservizio né un'eventuale causa di esclusione della propria responsabilità limitandosi a dedurre di aver ricevuto "*una missiva (...) in merito a presunti (o pretesi) malfunzionamenti*", deve ritenersi ILIAD responsabile *ex art.* 1218 C.C. della completa interruzione dei servizi fonia e Fibra verificatasi nei 10 giorni intercorrenti dal 30 giugno 2024 al 9 luglio 2024, con conseguente diritto all'indennizzo giornaliero di euro 6,00 (per ciascun servizio) previsto dall'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi, aumentato di un terzo ai sensi dell'articolo 13, comma 2.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)*, alla corresponsione della somma di euro 140,00 (centoquaranta/00), determinata secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 10 giorni di mancata erogazione del servizio fonia e di euro 8,00 *pro die* per 10 giorni di mancata erogazione del servizio di accesso a internet su banda ultra-larga sull'utenza n. 0585 164xxxx.

Inoltre, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iv)* e *sub v)* per la parte che qui interessa, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0585 164xxxx per il periodo di disservizio (30 giugno 2024 - 9 luglio 2024) e al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sul prosieguo della fatturazione nonostante il recesso per inadempimento e sull'addebito dei costi di recesso.

L'istante ha contestato l'emissione di fatturazione successiva al recesso esercitato in data 9 luglio 2024 e l'addebito dei costi di recesso ritenuti non dovuti atteso l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Quest'ultimo ha dedotto di aver evaso tempestivamente la richiesta di recesso con la chiusura della posizione contrattuale ed amministrativa dell'istante.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In relazione alla fattispecie in oggetto, si richiama l'art. 1335 del Codice civile, il quale stabilisce che la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Si richiama inoltre l'articolo 1, comma 3, del decreto legge n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, in base al quale "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non*

giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni."

Infine, la facoltà di recesso è stata regolamentata con la Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui allegato A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce che *"tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utente deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso."*

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno/rimborso delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, a fronte della manifestazione di volontà dell'istante di recedere dal contratto con la PEC del 9 luglio 2024, l'operatore avrebbe dovuto attivarsi per interrompere la fornitura del servizio e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi e cioè entro l'8 agosto 2024. A tale riguardo, occorre rilevare che l'operatore non ha indicato la data di cessazione del contratto e della fatturazione collegata, ma si è limitato a dedurre di aver tempestivamente chiuso il contratto e la relativa posizione amministrativa.

Ciò posto, a fronte della normativa sopra richiamata, l'istante ha diritto, in accoglimento della domanda *sub v)* per la parte che qui interessa, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto eventualmente addebitato in riferimento all'utenza n. 0585 164xxxx dall'8 agosto 2024 (data entro la quale il contratto doveva essere cessato) e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, al netto degli eventuali costi riferiti agli apparati e dei costi di recesso per i motivi che seguono. Inoltre, l'istante ha diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Per quanto concerne l'addebito dei costi di recesso, dal corredo istruttorio risulta che l'istante nella richiesta di recesso del 9 luglio 2024 ha diffidato l'operatore dall'emettere costi e penali di recesso anticipato atteso il grave inadempimento contrattuale.

Sul punto, si rileva che, oltre a non essere stato provato un inadempimento di tale portata, che risulta esclusivamente limitato ai malfunzionamenti e disservizi così come sopra riconosciuti e indennizzati, l'istante non ha neanche allegato la fatturazione dalla quale si possano evincere gli importi addebitati a tale titolo. Tali elementi non si possono

nemmeno rilevare dalle memorie dell'operatore il quale non ha dedotto né prodotto alcunché al riguardo.

Si richiama in proposito l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, l'utente avrebbe dovuto depositare l'offerta sottoscritta e le fatture riportanti gli addebiti contestati, spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la corretta imputazione dei costi secondo quanto previsto dal contratto e la conseguente regolarità della fatturazione.

Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica e 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).

Tale insufficienza probatoria non consente a questa Autorità la verifica di quanto contestato, ossia l'"*an*", il "*quomodo*" e il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita in relazione ai costi di recesso (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Per tali motivi la domanda sub *vi*) non è meritevole di accoglimento.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami e, in particolare, alla PEC del 30 giugno 2024. L'operatore, oltre ad evidenziare la totale assenza di reclami telefonici, ha dedotto che la comunicazione del 30 giugno 2024 è stata subito seguita dalla presentazione in data 11 luglio 2024 dell'istanza di conciliazione senza l'attesa del termine di 45 giorni per l'eventuale riscontro.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, come sopra già argomentato, non risultano reclami telefonici presentati dall'istante.

Per quanto concerne il reclamo del 30 giugno 2024, si rappresenta che l'assenza di riscontro da parte dell'operatore è stata già valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'istante, per l'interruzione completa dei servizi e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Per tali motivi la domanda sub *iii*) così come specificata in replica non è meritevole di accoglimento.

Sulle spese di procedura ed assistenza.

La domanda *sub vii*) non è meritevole di accoglimento in quanto la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è gratuita e non risulta che l'istante abbia allegato in atti la prova di aver sostenuto “*spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura*” rimborsabili a norma dell'articolo 20, comma 6 del Regolamento.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/715813/2024, presentata da XXX nei confronti dell'operatore ILIAD ITALIA S.P.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società ILIAD ITALIA S.P.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 20,00 (venti/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la parziale erogazione del servizio di accesso a internet su banda ultra-larga sull'utenza n. 0585 164xxxx.
3. La società ILIAD ITALIA S.P.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 140,00 (centoquaranta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio fonia e di accesso a internet su banda ultra-larga sull'utenza n. 0585 164xxxx.
4. La società ILIAD ITALIA S.P.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0585 164xxxx per il periodo di mancata erogazione dei servizi (30 giugno 2024 - 9 luglio 2024). La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

5. La società ILIAD ITALIA S.P.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto eventualmente addebitato in riferimento all'utenza n. 0585 164xxxx dall'8 agosto 2024 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, al netto degli eventuali costi riferiti agli apparati e dei costi di recesso. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 26 febbraio 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)