

del 14/04/2025

DETERMINA 14 Fascicolo n. GU14/784867/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - Iliad Italia S.p.A.****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia" del 03/11/2023;

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, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore della Sezione "Corecom Puglia" alla Dott.ssa Angelica Brandi;

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 Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 17/10/2025 acquisita con protocollo n. 0261742 del 17/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Appena giunto in Francia, come sempre, ho attivato il roaming

senza alcun esito e tutti i fornitori dei servizi francesi mi uscivano con una catena spezzata che indicava praticamente il mancato collegamento. Il giorno 10 stesso provvedevo a contattare il servizio clienti con l'utenza cellulare di un mio amico e l'informavo della problematica. Questi mi rispondevano che avrebbero avvisato il servizio tecnico per la risoluzione del problema e contestualmente mi facevano fare diverse manovre sul cellulare stesso ma, tutte, con esito negativo. Il giorno dopo, 11 agosto 2025, richiamavo il servizio di assistenza reclamando il problema tecnico e, sempre l'operatore, mi riferiva che avrebbe avvisato nuovamente il servizio tecnico e, nel contempo, mi faceva fare nuove manovre sul cellulare ma, come al solito, tutte davano esito negativo. Il 12 agosto 2025, siccome il problema persisteva richiamavo per l'ennesima volta il servizio clienti e lamentavo la mancata linea...questi mi rispondevano che avrebbero, come al solito, avvisato i servizi tecnici e tentavano di farmi fare nuovamente le manovre dei giorni precedenti, ma l'esito era nuovamente negativo. Quindi [inviavo] una PEC e formalizzavo il reclamo per il disservizio in essere che terminava il 17 agosto con il rientro in Italia." In ragione di quanto sopra esposto l'istante formula le seguenti richieste: I. Rimborso per il mancato collegamento roaming; II. rimborso della sim Lyca acquistata, cinque giorni dopo per inefficienza dell'assistenza; III. rimborso per il disagio arrecatomi e per il mancato collegamento con l'Italia tenuto conto che in famiglia vi sono anche dei disabili. Il tutto quantificato nell'importo complessivo pari ad euro 500,00.

L'operatore convenuto rappresenta quanto segue: "In data 26.02.2025 l'istante ha sottoscritto l'offerta Iliad TOP 250 da € 9,99/mese, con richiesta di portabilità del numero 340*****19, correttamente espletata (doc. 1). In data 10.08.2025, l'utente si è recato in Francia e ha lamentato la mancata fruizione del servizio roaming fino al rientro in Italia avvenuto il 17.08.2025, per un totale di 7 giorni di presunto malfunzionamento. Sul punto si evidenzia che la sintesi contrattuale prevede che: "Il servizio in Unione Europea viene fornito in base alla copertura territoriale dei partner roaming iliad e con tecnologia 2G/3G/4G (secondo tecnologia mobile supportata) (doc. 2 pag. 1). Passando alle contestazioni, la prima segnalazione dell'utente è stata registrata l'11.08.2025, quando ha riferito al servizio utenti di trovarsi senza rete e di non poter selezionare manualmente alcun operatore francese. Iliad ha eseguito i TBS di primo livello (riavvio, verifica rete, tentativo di selezione manuale), senza esito risolutivo, ed ha provveduto ad aprire il ticket TM86448 per le verifiche tecniche (doc. 3). Il 12.08.2025, l'utente ha ricontattato il servizio utenti chiedendo ulteriori informazioni. Gli sono state indicate le corrette attività da eseguire per la configurazione del roaming internazionale, tra cui: attivazione/disattivazione modalità aereo; verifica roaming dati; controllo APN; impostazioni rete automatica. Il 13.08.2025, il reparto tecnico di secondo livello ha tentato di contattare l'utente per poter effettuare i test necessari, il quale però non ha risposto. Il ticket è stato posto in stato "non risolto", con le seguenti istruzioni: "in caso di nuovo contatto da parte dell'utente, eseguire nuovamente i TBS di I livello e, se necessario, riaprire un ticket tecnico dedicato" (cfr. doc. 3). Il 14.08.2025 il sig. ***** ha inviato una comunicazione, contenente richiesta di apertura reclamo per mancata fruizione del servizio roaming e richiesta risarcitoria (M421634). Il 18.08.2025, l'utente ha esperito il procedimento UG/771080/2025 presso il Corecom Puglia, chiedendo un indennizzo di € 500,00 per malfunzionamento del servizio roaming in Francia. Nella stessa data, Iliad ha rigettato il reclamo M421634, in quanto dai controlli effettuati al momento del riscontro risultava che l'utenza navigava e chiamava regolarmente e che non erano presenti problematiche attive (doc. 4). Il 18.08.2025, l'utente ha inviato ulteriori comunicazioni contestando il rigetto del reclamo. Iliad ha quindi inviato riscontro di richiesta già gestita. Infine, il 05.09.2025 il sig. ***** è passato in portabilità ad altro operatore (cfr. doc. 1). [...]. Dai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento in quanto Iliad ha adempiuto ai propri obblighi contrattuali e tecnici, fornendo assistenza coerente con le procedure interne e con i limiti strutturali del servizio roaming, il cui funzionamento è condizionato anche dalle reti estere, ed infatti: l'operatore ha gestito le segnalazioni con tempestività, fornendo assistenza ed effettuando immediatamente le verifiche tecniche; il tentativo utile di approfondimento tecnico di II livello del 13.08.2025 non è andato a buon fine per mancata risposta da parte dell'utente; dalle verifiche effettuate al momento del riscontro al reclamo il roaming risultava funzionante, elemento che ha portato al rigetto dello stesso; la fruizione del roaming dipende anche dalla copertura degli operatori esteri, dalla disponibilità del dispositivo e da fattori non controllabili dall'operatore Iliad. Pertanto: 1. la domanda di rimborso/indennizzo per il mancato collegamento è infondata in quanto non imputabile a Iliad, bensì a fattori esterni, tra cui la condotta dell'utente; 2. la domanda di rimborso della sim acquistata e del disagio subito integra in realtà una richiesta di risarcimento del danno, che è inammissibile in questa sede, in quanto di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria; 3. 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 o indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. Ne discende che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto”.

All’esito di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I), la stessa è da ricondursi, in un’ottica interpretativa improntata al principio del favor utentis, nonché sulla base della documentazione in atti, all’ipotesi di indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio, ai sensi dell’articolo 4 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS recante il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” (di seguito “Regolamento indennizzi”). Al riguardo, parte istante lamenta la mancata fruizione del servizio roaming dal giorno 10.08.2025 fino al giorno 17.08.2025 e, a sostegno delle proprie dichiarazioni, produce gli screenshot del proprio cellulare, da cui si evince l’assenza di segnale dal giorno 11.08.2025. Di converso, l’operatore rappresenta di aver provveduto, a seguito della segnalazione dell’istante, all’apertura del ticket n. TM86448, allegato alla memoria difensiva, e di aver successivamente rilevato l’impossibilità, da parte del reparto tecnico, di ottenere un contatto con l’utente. L’operatore, inoltre, produce la copia di una comunicazione di riscontro al reclamo dell’istante del 14.08.2025, non presente in atti, con la quale il medesimo gestore assume l’esistenza di traffico voce e dati sull’utenza oggetto di contestazione. Si osserva che tale comunicazione non risulta corredata dalle ricevute di invio e/o di ricezione, né da documentazione attestante l’effettiva sussistenza del traffico voce e dati, asserito dall’operatore. Tanto premesso, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l’istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l’operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell’esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige, infatti, il principio del favor utentis, in ragione della qualità di contraente debole dell’utente, da cui deriva una ripartizione dell’onere probatorio a quest’ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della “vicinanza della prova”. Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell’art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale disposizione, il creditore della prestazione, cioè l’istante, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso di specie, l’operatore convenuto non ha fornito prove idonee a dimostrare l’erogazione del servizio roaming o, in alternativa, l’adempimento dei propri oneri informativi relativi ad eventuali motivi ostativi a detta erogazione; né tantomeno il gestore ha prodotto il dettaglio del traffico voce e dati asseritamente effettuato dall’istante. Alla luce di quanto sopra, in parziale accoglimento della richiesta in esame, può riconoscersi, in favore dell’istante, l’indennizzo per ritardata erogazione del servizio di roaming, ai sensi dell’articolo 4, del richiamato Regolamento indennizzi, calcolato come segue. Il dies a quo è da individuarsi nel giorno 11.08.2025, come ricavabile dalla documentazione in atti e confermato da entrambe le parti, il dies ad quem è da identificarsi nella data del 17.08.2025, corrispondente al giorno di rientro in Italia indicato dall’istante. Considerata la misura di euro 7,50 pro die, prevista dall’articolo 4, comma 2, del predetto Regolamento, da raddoppiarsi attesa la sussistenza di due servizi non accessori (voce e dati), dato l’arco temporale indennizzabile di n. 6 giorni, l’indennizzo da corrispondersi è pari all’importo di euro 90,00 (novanta/00). Le richieste sub II) e III) non possono trovare accoglimento in quanto sottendono domande di tipo risarcitorio, come tali non rientranti 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 o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell’Autorità giurisdizionale.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell’istanza del 17/10/2025, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario, in favore dell’utente, l’importo complessivo di euro 90,00 (novanta/00), a titolo di indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio roaming, ai sensi dell’articolo 4, dell’Allegato A alla

delibera n. 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla proposizione dell'istanza di definizione e fino ad effettivo soddisfo.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Angelica Brandi