

DELIBERA N. 89/2024

**XXXXXXXXXXXXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/560416/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 08/07/2024;

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 XXXXXXXXXXXXXXXX del 25/10/2022 acquisita con protocollo n. 0307360 del 25/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla 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 fissa relativo all'utenza 080/****973, rappresenta quanto segue: "Il mio patrocinato mi riferisce di aver provveduto a richiedere a questa Spett. Società di Telecomunicazioni la migrazione della propria utenza telefonica da altra compagnia telefonica, i Vs. operatori in sede di sottoscrizione, previa verifica sui terminali confermavano la copertura della rete ILIAD, garantendo l'assenza di qualsivoglia problematica sia amministrativa che tecnica, in quanto, diversamente, ***, non avrebbe provveduto a richiedere la migrazione ad altro gestore, anche al fine di evitare il potenziale rischio di disagi ed inconvenienti, considerando l'utilizzo strumentale che l'utenza telefonica quotidianamente finisce per ricoprire, nella propria attività lavorativa nonché per le proprie esigenze personali. Quanto sopra, assume particolare rilievo, considerato che il mio patrocinato nelle suddette circostanze di tempo e di luogo chiariva agli addetti che non si parlava di una nuova attivazione bensì di una migrazione, inoltre a seguito di quanto sopra, al mio patrocinato veniva addebitata la somma di euro 40,00. Fatto sta, che diversamente da ogni aspettativa, ***, veniva contattato dagli addetti del Servizio Clienti di questa Spett. Società, che riferivano che non si poteva procedere alla migrazione bensì solo all'attivazione di una nuova, evidenziando una serie di problematiche inconferenti, inesistenti, nonché di lana caprina rispetto agli impegni contrattuali assunti.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Fornire riscontro; II) provvedere alla risoluzione del contratto di migrazione sottoscritto con questa Spett. Società; III) trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, nonché a titolo di rimborso a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig. ***, la somma di € 850,00; IV) interrompere immediatamente il servizio di fatturazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "In data 08/04/22 il Sig. *** aderiva all'offerta Iliad per la fruizione dei servizi di rete fissa in Fibra con attivazione di una nuova linea in tecnologia FTTH e richiesta di Number Portability dell'utenza 080/****197 dal precedente operatore Fastweb. In data 09/08/22, a seguito di accertamento tecnico, è stata appurata l'impossibilità di procedere all'attivazione dei servizi Iliad a causa della presenza in loco di una borchia ottica già attiva con l'operatore Vodafone che impediva l'allaccio della fibra alle infrastrutture di

rete Iliad. Si precisa all'uopo che l'art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto Iliad statuisce espressamente che "i Servizi sono forniti esclusivamente nelle aree coperte da tecnologia FTTH e previa verifica dell'esistenza di un idoneo collegamento alla rete locale in fibra ottica di Iliad o di propri partner, nonché dall'assenza di situazioni di incompatibilità tecnica derivanti anche da impianti o apparati ubicati nel domicilio dell'utente o ad esso collegati". Inoltre, all'art. 3.1 viene precisato che "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 la risoluzione del contratto". Si precisa altresì che l'art. 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto statuisce espressamente che "...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". Le parti hanno pertanto contrattualmente pattuito che l'operatore ha 90 giorni di tempo per effettuare gli accertamenti tecnici di propria competenza ed attivare il servizio. Nel caso di specie, le tempistiche di evasione degli incombeni rientrano abbondantemente nel lasso temporale concesso ad Iliad per effettuare gli espletamenti tecnici di propria competenza. Iliad ha inoltre sempre tempestivamente riscontrato la controparte con le missive del 04/05/22 e 18/05/22 [...]. In data 20/05/22 a seguito della ricezione della richiesta di recesso dal contratto, il Servizio Clienti Iliad procedeva alla chiusura della posizione amministrativa dell'utente e provvedeva al rimborso a mezzo bonifico bancario della somma di € 39,99 inerente i costi di attivazione sostenuti in sede di sottoscrizione del contratto." [...]. 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 (All. A. Delibera AgCom n. 203/2018/CONS). Con riferimento alle richieste sub II) e sub IV) si osserva quanto segue. Preliminarmente si prende atto di quanto precisato dalla parte convenuta nella memoria di replica del 12.01.2023, in relazione all'errore di battitura riguardante la data della verifica tecnica, verifica effettuata, sulla base della correzione apportata dal gestore, il giorno 09.04.2022 anziché il 09.08.2022, come riportato invece nella memoria difensiva del 23.12.2022. Ciò premesso, dall'analisi della documentazione acquisita agli atti, risulta che parte istante, in data 08.04.2022, ha chiesto l'attivazione del servizio, con migrazione del proprio numero storico. A seguito della suddetta richiesta, l'operatore convenuto ha tempestivamente effettuato, per come sopra precisato, le verifiche del caso, circa la fattibilità tecnica dell'attivazione del servizio, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto. Stante l'impossibilità riscontrata nell'espletamento della procedura, il gestore

ha informato l'istante dell'impedimento, nel termine previsto dall'art 3.1 delle proprie Condizioni Generali di Contratto. Si osserva inoltre che i reclami inviati dall'istante risultano riscontrati dall'operatore in data 04.05.2022 e 18.05.2022. Successivamente, a fronte della comunicazione del 20.05.2022, con cui l'istante ha manifestato la volontà di recedere dal contratto di fornitura di servizi, il gestore convenuto, in pari data, ha confermato all'utente di aver correttamente processato la richiesta di recesso e di aver predisposto il bonifico bancario per l'importo pari a € 39,99, riguardante i costi di attivazione sostenuti dall'istante in sede di sottoscrizione del contratto. A tal ultimo riguardo si rileva che, sulla base delle evidenze documentali, il gestore ha effettivamente eseguito il suddetto bonifico in data 17.06.2022. Alla luce di quanto sopra esposto, deve dichiararsi cessata la materia del contendere. La richiesta sub III) non può trovare accoglimento in quanto non risulta sussumibile in alcuna ipotesi tipizzata di indennizzo di cui all'All. 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".

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza 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, 08 luglio 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