

DETERMINA 31 Fascicolo n. GU14/745986/2025

del 1/8/2025

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 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;

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

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;

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 09/04/2025 acquisita con protocollo n. 0092105 del 09/04/2025

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 servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «Sull'utenza telefonica 08xxxxxxx44 (id utente 66436983) a partire dal 17.10.2024 si sono verificati disservizi/malfunzionamenti/interruzioni che hanno riguardato sia la linea fissa che la fibra. Infatti risultava impossibile effettuare chiamate a causa della completa assenza di linea mentre per le chiamate "in entrata" la linea risultava essere "inesistente" e/o "non attiva" e/o "non raggiungibile". Per quanto riguarda la fibra risultava impossibile accedere alla rete internet. Tale situazione si è protratta dal 17.10.2024 al 25.10.2024 (per un totale di 9 giorni) determinando notevoli danni. A ciò si aggiunga che il servizio clienti Iliad non ha mai riscontrato i formali reclami inviati dall'utente a mezzo pec rendendo oltremodo difficoltosa la risoluzione dei disservizi per l'istante». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) EURO 54,00 per l'utenza telefonica 08xxxxxxx44 (pari a euro 6,00 per la completa interruzione del servizio ex art. 6 co.1 Del. AgCom 347/18/CONS All. A per ognuno dei 9 gg. totali di disservizio dal 17.10.2024 al 25.10.2024); II) EURO 72,00 per il disservizio riguardante la fibra banda ultralarga (pari a euro 8,00 per la completa interruzione del servizio ai sensi del combinato disposto ex artt. 6 co.1 e 13 co.2 Del. AgCom 347/18/CONS All. A per ognuno dei 9 gg. totali di disservizio dal 17.10.2024 al 25.10.2024); III) EURO 300,00 per la mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore ai sensi dell'art. 12 Del. AgCom 347/18/CONS All. A.

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «L'istante formula richiesta di indennizzo per un presunto disservizio relativo alla propria utenza, che si sarebbe verificato nel periodo compreso tra il 18 ottobre 2024 e il 25 ottobre 2024. Le due mail datate 18.10.2024 e 25.10.2024 sono state prodotte in pdf, formato che non dimostra l'effettiva prova di consegna delle stesse. Pertanto, difetta la prova della tempestiva contestazione del disservizio, condizione necessaria per l'attivazione del diritto all'indennizzo ex art. 6 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. In ogni caso, anche a voler ritenere ricevute le comunicazioni, il contenuto delle stesse appare generico e contraddittorio. Difatti, nella PEC datata 18.10.2024, l'istante dichiara che "è da ieri che sto riscontrando nella mia linea telefonica numerosi disservizi..." e al contempo afferma di aver contattato "in questi giorni" il servizio clienti, il quale avrebbe "verificato e riscontrato" la problematica. Quindi nonostante l'utente affermi che il disservizio è collocabile tra il 18 e il 25 ottobre, nella mail del 18 afferma che il disservizio sarebbe iniziato il 17, smentendo la sua stessa richiesta indennitaria. Tali dichiarazioni, che anticipano l'inizio del disservizio rispetto alla data della PEC stessa e fanno riferimento a contatti con l'assistenza che, temporalmente, non 3 risulterebbero coerenti con l'asserita insorgenza del problema, minano la credibilità della ricostruzione dei fatti operata dall'utente. Ne consegue un difetto di allegazione puntuale e circostanziata, nonché di prova, in ordine al periodo effettivo del presunto malfunzionamento, con conseguente inattendibilità della pretesa risarcitoria. Per tali ragioni, si chiede il rigetto della domanda per insussistenza dei presupposti oggettivi e soggettivi dell'indennizzo richiesto. Con riferimento invece alla PEC datata 24 ottobre 2024, si evidenzia una discrepanza rilevante tra la ricevuta di avvenuta consegna redatta in lingua italiana e quella redatta in lingua inglese, entrambe allegate dall'istante. In particolare: • nella ricevuta in lingua italiana, il messaggio risulta consegnato alla casella PEC iliaditaliaspa@legalmail.it; • nella delivery receipt in lingua inglese, lo stesso messaggio risulta invece consegnato alla casella PEC fastwebspa@legalmail.it. Tale difformità getta dubbi sull'effettiva destinazione della comunicazione e sulla correttezza della documentazione prodotta, non consentendo di verificare in maniera certa se la comunicazione sia stata effettivamente recapitata al gestore interessato. Per le suddette incongruenze e ai fini della verifica dell'effettiva trasmissione delle PEC agli indirizzi corretti, si chiede che l'istante esibisca copia integrale dei 4 messaggi originali in formato .eml, comprensivi di intestazioni, metadati e relativi certificati di trasmissione, atti a comprovare l'effettiva trasmissione e ricezione presso la casella PEC del gestore. In difetto, la richiesta risarcitoria fondata su tale documentazione deve ritenersi inammissibile e comunque infondata per carenza di prova circa la corretta e tempestiva contestazione del disservizio. In ogni caso, anche qualora si volessero ritenere validamente inoltrati i reclami prodotti in atti, si evidenzia che gli stessi risultano sostanzialmente riscontrati per *facta concludentia*, tenuto conto che, come espressamente dichiarato dallo stesso istante, il presunto disservizio si è concluso in data 25 ottobre 2024. Ne deriva che la richiesta di indennizzo pari a € 300,00 formulata dall'utente ai sensi dell'art. 12, della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, per asserita mancata risposta al reclamo, presuppone l'inerzia totale dell'operatore, tanto sul piano formale quanto su

quello sostanziale. Nel caso di specie, l'operatore ha invece tempestivamente provveduto alla risoluzione del disservizio entro il termine massimo di 9 giorni solari, rendendo di fatto non più attuale né necessaria un'ulteriore interlocuzione con l'utente, che 5 infatti non ha trasmesso alcuna comunicazione successiva alla PEC del 24.10.2024, segno evidente della soddisfazione dell'interesse sostanziale sotteso al reclamo. Pertanto, difettano i presupposti oggettivi e soggettivi per l'erogazione degli indennizzi richiesti. Quanto, invece, alla richiesta di indennizzo per il disservizio asseritamente subito tra il 18 e il 25 ottobre 2024, essa è parimenti infondata, poiché, come rilevato nei precedenti paragrafi: • l'utente non ha fornito prova certa e documentale dell'effettiva segnalazione del disservizio nei tempi e nei modi richiesti dalla normativa vigente; • le comunicazioni PEC allegate presentano gravi incongruenze, come già evidenziato, tali da non consentire di accertare l'effettiva ricezione da parte del gestore; • la segnalazione del disservizio costituisce condizione necessaria per l'insorgere del diritto all'indennizzo ai sensi dell'art. 6 della citata Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. In assenza di un reclamo effettivo, certo e documentato, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il disservizio lamentato, atteso che l'operatore non ha avuto modo di essere posto formalmente nella condizione di intervenire. Conclusivamente, si insiste per il rigetto integrale delle pretese risarcitorie avanzate dall'utente, sia con riferimento all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, sia per quello relativo al disservizio, per difetto dei presupposti oggettivi e soggettivi richiesti dalla normativa di settore».

All'esito dell'istruttoria, l'istanza dell'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. L'utente lamenta l'interruzione dei servizi di fonia e internet dal 17 ottobre 2024 al 25 ottobre 2024, e allega schermate di ricevuta di consegna di pec di segnalazione. L'operatore non offre in comunicazione prova alcuna della regolarità del servizio nel periodo segnalato, né di cause di esonero della propria responsabilità, limitandosi a contestare la mancata ricezione di reclami ed esigendo dall'utente "copia integrale dei 4 messaggi originali in formato .eml, comprensivi di intestazioni, metadati e relativi certificati di trasmissione". Tale aggravio dell'onere probatorio per l'istante, tuttavia, non trova fondamento in alcuna previsione regolamentare: l'allegazione della ricevuta di consegna effettuata dall'utente deve essere in questa sede considerata sufficiente, secondo l'ordinaria diligenza, a soddisfare l'onere probatorio circa l'invio di una segnalazione. Premesso che questo Corecom non è competente a giudicare l'autenticità o meno dei documenti offerti in comunicazione dalle parti, deve ricordarsi che il procedimento di definizione è peraltro improntato al principio del favor utentis quale parte debole del rapporto, mentre grava sull'operatore, in quanto ente dotato di un'organizzazione tecnica e professionale, l'onere di provare la correttezza del proprio operato. Come è infatti noto, nella procedura di definizione della controversia valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento è l'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 articolo, quindi, 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, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Iliad non ha dimostrato la sua estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alla causazione dei disservizi lamentati dall'istante (interruzione della linea voce e dati); di conseguenza quest'ultimo ha diritto agli indennizzi previsti dai regolamenti Agcom. Deve essere di conseguenza accolta parzialmente la domanda sub I), di indennizzo per l'interruzione del servizio voce, per l'intervallo temporale 18.10.2024 - 25.10.2024, per un totale di otto giorni. A mente dell'art. 13, co. 1, dell'All. A alla Del.347/18/CONS il dies a quo per la fattispecie in esame è da fissarsi nel giorno del primo reclamo. Applicando il parametro pro die di 6,00 euro previsto dall'art. 6 della delibera citata (Regolamento indennizzi), ne deriva un indennizzo a titolo di interruzione del servizio voce di 48,00 euro complessivi. Parimenti, e per le stesse ragioni, deve essere accolta parzialmente la domanda sub II), di indennizzo per l'interruzione del servizio internet (Fibra), per il medesimo intervallo temporale di otto giorni. Il quantum pro die applicabile, a mente del combinato disposto tra gli artt. 6, co.1, e 13, co.2, del Regolamento indennizzi, è di otto euro. Ne deriva un indennizzo a titolo di interruzione del servizio internet di 64,00 euro complessivi. Non può viceversa riconoscersi l'indennizzo per omessa risposta al reclamo di cui alla domanda sub III), dovendosi concordare con l'affermazione dell'operatore circa la risposta per facta concludentia. Il problema, difatti, è stato risolto, come affermato dallo stesso utente, ben prima dello spirare dei termini per la risposta al reclamo.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 09/04/2025, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico bancario su conto corrente a quest'ultimo intestato, l'importo di 112,00 (centododici/00) euro, di cui 48,00 euro a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce e 64,00 euro a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio internet, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'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
GIUSEPPE MUSICCO