



CORECOM Lazio



DETERMINA 51 Fascicolo n. GU14/667341/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx

G. - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Gxxx G., del 07/03/2024 acquisita con protocollo n. 0072520 del 07/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante ha presentato, in data 19 febbraio 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 66xx09/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 06 marzo 2024. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 07 marzo 2024, richiesta di definizione GU14/66xx41/2024 con la quale ha descritto quanto segue: “... . Salve, mi chiamo Giuseppe Gambaletta,

residente in Lxxxxx alla Via Pxxxxxxx 23, CAP 0xxxx, tel/fax 0773/66xxxx. La presente si è resa necessaria per via della mancata attivazione e/o cessazione senza preavviso della SIM prepagata ricaricabile 351/735xxxx Codice Cliente 6671xxxx, sottoscritta il 09/08/2021 pagando Euro 16,98. Con l'intenzione di effettuare una portabilità da SIM TIM 338/235xxxx a me intestata, con credito di Euro 87,44 frutto di regolari ricariche annuali da me effettuate con carta o contanti (come TIM S.p.A. potrà confermare se necessario). La SIM viene consegnata da corriere Bartolini l'11/08/2021. Non dovendola usare subito, non l'attivo immediatamente, ben consapevole che CGC e carta servizi prevedono l'attivazione automatica dopo 14gg dalla consegna. Il 05/05/2023, avendo bisogno di avviare la portabilità, noto che in area clienti viene chiesta l'attivazione della SIM, nonostante quanto previsto dal contratto; ma il sistema restituisce un errore di identificazione, impedendo l'attivazione. Il 177 suggerisce un ulteriore invio del documento di identità; poi il documento risulta pervenuto con corriere Bartolini in data 13/08/2021, confermano che non è quello il problema e che avrebbero approfondito. Il 177 poi afferma oralmente che la SIM non sarebbe più attivabile e che non sarebbe possibile nemmeno il rimborso di Euro 16,98, nonostante l'evidente mancata esecuzione del contratto da parte di Iliad. CGC e carta servizi non stabiliscono alcun termine ultimo entro il quale una SIM ordinata sul Sito Internet debba essere attivata manualmente; invece stabiliscono che la SIM si sarebbe dovuta attivare in automatico dopo 14gg dalla consegna (11/08/2021), il 25/08/2021. Tale attivazione automatica non risulta essere mai avvenuta. Iliad ancora non risolve il malfunzionamento dei sistemi, nonostante il mio formale reclamo scritto, solleciti ed una lettera di messa in mora. Grazie, in attesa di Vs cortese riscontro Distinti saluti” In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “la pronta attivazione della SIM Iliad senza ulteriore indugio; “; b) “il riconoscimento dell'indennizzo per ritardo nel tempo di attivazione del servizio, a partire dal 25 agosto 2021, ossia 14gg dopo la data di consegna, come previsto sia dalle CGC che dalla carta servizi. Si tratterebbe dunque di EURO 6.937,50 ad oggi 07 marzo 2024, oltre Euro 7,50 per ogni ulteriore giorno, ed oltre interessi”; Inoltre, ha chiesto: “In caso Iliad Italia S.p.A. dovesse persistere nella mancata attivazione, dovrà anche procedere con: c) “il riconoscimento dell'indennizzo per indebita sosp./cessazione in assenza di presupposti/preavviso (a partire dalla data che dovesse risultare come inizio della mancata possibilità di attivare la SIM), in quanto non è mai stato recapitato alcun preavviso di imminente sospensione o cessazione, come invece previsto dalla normativa vigente e dal contratto”; d) “il rimborso di Euro 16,98 oltre interessi per la sottoscrizione di una SIM non attivabile”. La quantificazione dei rimborsi/indennizzi richiesti dal ricorrente ammonta ad €.10.000. L'istante ha presentato memoria di replica ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, nella quale ha contestato tutte le affermazioni della società Iliad Italia S.p.A. ed ha dichiarato “2. Sulle doglianze di TIM. In merito a quanto rappresentato da TIM nelle proprie memorie, a scanso di equivoci si conferma che nessuna responsabilità si intende imputata a TIM per quanto riguarda l'oggetto della controversia, pertanto nessun indennizzo è richiesto a TIM. Si ringrazia TIM per la propria disponibilità nel confermare la regolarità della linea mobile ricaricabile 338/235xxxx, attualmente attiva in TIM, e non ancora portata esclusivamente a causa del comportamento finora adottato dall'altra parte convenuta”.

2. La posizione degli operatori. La società Iliad Italia S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato che: “...Le doglianze di controparte sono totalmente destituite di fondamento, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese. In data 09/08/21 l'utente ha acquistato tramite il sito www.iliad.it una SIM per la fruizione dei servizi di rete mobile Iliad che gli è stata tempestivamente inviata a mezzo corriere in data 11/08/21 (come si evince dall'estratto dei sistemi informatici Iliad che si rimette a seguire) omissis ... Ricevuta la SIM il Sig. Gambaletta non ha però mai proceduto alla sua attivazione, rimanendo inerte per i successivi due anni. La controparte, per sua stessa ammissione, non ha infatti mai richiesto l'attivazione dell'utenza né ha mai inviato segnalazioni/comunicazioni a Iliad in merito ai motivi di doglianza oggi avanzati sino all'anno 2023. Si precisa che l'art. 3.3 della Carta dei Servizi Iliad prevede che “In caso di mancato utilizzo o di mancata ricarica della SIM Iliad per 12 mesi consecutivi, essa verrà disattivata. In tale eventualità, il numero telefonico resterà a tua disposizione per l'eventuale riattivazione del servizio sul medesimo numero nei 12 mesi successivi (fino a 24 mesi dall'ultima ricarica). Allo scadere di tale termine la SIM non potrà più essere riattivata e Iliad potrà riassegnare il numero ad un altro utente”. (vedi Doc 2). L'attivazione tardiva dell'utenza non è pertanto stata possibile alla luce del tempo trascorso dalla spedizione della SIM (11/08/21) e stante la prolungata inerzia del ricorrente. Si precisa inoltre che il Sig. Gambaletta giustifica le proprie pretese indennitarie richiamando erroneamente l'art. 2.1 (riga 1) della Carta dei Servizi Iliad. Tale articolo, infatti, non

riguarda la fattispecie in esame ma si riferisce al caso in cui l'utente chieda l'attivazione del servizio e l'operatore maturi un ritardo nel tempo di attivazione del servizio rispetto ai "120 minuti dalla registrazione dell'ordine di attivazione". Nessun ordine di attivazione è invece mai stato tempestivamente inviato a Iliad dal Sig. Gambaletta avendo lo stesso semplicemente acquistato una SIM nell'anno 2021 senza però poi mai chiederne l'attivazione sino all'anno 2023. Il ricorrente giustifica altresì le proprie pretese indennitarie richiamando erroneamente anche la riga 2 dell'art. 2.1 della Carta dei Servizi Iliad. Anche tale capo dell'articolo non riguarda la fattispecie in esame in quanto si riferisce al caso di "sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso" che nulla ha a che vedere con i fatti per cui è causa e che, comunque, non potrebbe trovare applicazione neanche in via analogica stante la prolungata inerzia del cliente e l'applicazione del disposto di cui all'art. 3.3 della Carta dei Servizi (già oggetto di precedente disamina). 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 avvallato 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). Vale altresì la pena in questa sede richiamare 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza" (art. 14 comma 4). Il Servizio Clienti Iliad ha sempre prestato supporto al ricorrente rendendolo edotto dei motivi che impedivano l'attivazione tardiva della SIM. Nessuna responsabilità è pertanto ascrivibile alla convenuta Iliad Italia S.p.A. avendo la stessa sempre agito correttamente e tempestivamente nei confronti del ricorrente, nel pieno rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti. Nessuna richiesta indennitaria potrà ritenersi fondata. Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura le condizioni Generali di Contratto Iliad (Doc 1), la Carta dei Servizi Iliad (Doc 2) dai quali si possono evincere le pattuizioni negoziali in essere tra le parti. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia, in via principale e nel merito: rigettare tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento. Omissis ...". La società Tim S.p.A. (Telecom Italia Kena mobile) regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: "Con la presente memoria TIM S.p.A. intende fornire i propri chiarimenti in merito alla propria posizione per quel che concerne la controversia in oggetto e replicare alle singole richieste avanzate dall'istante. Eccezioni preliminari: In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'Istante con le pretese oggetto della conciliazione. Verbale CORECOM Lazio: mancato accordo del 6/03/2024 (UG/66xx09/2024). Richieste di parte istante contenute nel GU14: Le richieste dell'istante rivolte ad ILIAD: a) la pronta attivazione della SIM ILIAD senza ulteriore indugio; b) il riconoscimento dell'indennizzo per ritardo nel tempo di attivazione del servizio, a partire dal 25 agosto 2021, ossia 14gg dopo la data di consegna, come previsto sia dalle CGC che dalla carta servizi. Si tratterebbe dunque di €6.937,50 ad oggi 07 marzo 2024, oltre €7,50 per ogni ulteriore giorno, ed oltre interessi. b) in caso Iliad Italia S.p.A. dovesse persistere nella mancata attivazione, dovrà anche procedere con il riconoscimento dell'indennizzo per indebita sospensione/ cessazione in assenza di presupposti/ preavviso (a partire dalla data che dovesse risultare come inizio della mancata possibilità di attivare la SIM), in quanto non è mai stato recapitato alcun preavviso di imminente sospensione o cessazione, come invece previsto dalla normativa vigente e dal contratto; c) il rimborso di €16,98 oltre interessi per la sottoscrizione di una SIM non attivabile. La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti è di €10.000. I

Disservizi segnalati: 1. 351735xxxx Ritardo attivazione del servizio (Data richiesta: 25/08/2021, Data attivazione: Non risolto); 2. 351735xxxx Ritardo attivazione del servizio (Data richiesta: 25/08/2021, Data attivazione: Non risolto) ; 3. 351735xxxx Cessazione amministrativa dell'utenza (Data cessazione: 05/05/2023); 4. 351735xxxx Cessazione amministrativa dell'utenza (Data cessazione: 05/05/2023); 5. 338235xxxx Ritardo nella procedura di passaggio tra operatori senza interruzione del servizio (Data richiesta passaggio: 05/05/2023, Data passaggio ad altro operatore: Non risolto); 6. 351735xxxx Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 25/08/2021); 7. 351735xxxx Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 25/08/2021); 8. 338235xxxx Ritardo nella procedura di passaggio tra operatori senza interruzione del servizio (Data richiesta passaggio: 05/05/2023, Data passaggio ad altro operatore: Non risolto) Analisi TIM Dalle analisi effettuate sui nostri sistemi aziendali e sulla base di quanto dettagliatamente riportato nel presente formulario trattasi di SIM Iliad nr.351735xxxx consegnata ad agosto 2021 e mai attivata. Si conferma che la linea 338235xxxx risulta regolarmente attiva e funzionante su rete TIM. Non risultano reclami scritti e/o verbale inviati a TIM. Non risultano richieste di portabilità tracciate sui nostri sistemi che veda coinvolta TIM come donator della numerazione. Conclusioni: Sulla base di quanto sopra indicato, TIM declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento.”

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva quanto segue: - l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile; - si accoglie la richiesta di estromissione presentata dalla società Tim S.p.A. (Telecom Italia Kena mobile) in quanto l'istante ha dichiarato quanto segue: "... si conferma che nessuna responsabilità si intende imputata a TIM per quanto riguarda l'oggetto della controversia, pertanto nessun indennizzo è richiesto a TIM. ..."; - La procedura di definizione è regolata dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale prevede termini perentori per le produzioni documentali delle parti. In particolare, l'art.16, comma 2 stabilisce che "gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto". In base a tale disposizione è evidente che tutti i documenti depositati dopo il verbale di mancato accordo non possono essere presi in esame, a maggior ragione se si tratta di materiale che l'utente aveva in disponibilità all'atto delle domande di conciliazione e di definizione, in quanto i termini indicati dalla norma sopra ricordata sono perentori e, pertanto, non è consentito aggirarla. Inoltre, i documenti depositati oltre i termini non possono essere presi in considerazione in osservanza del principio del contraddittorio. Nel merito, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta poiché la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, si richiama l'art.20, comma 4, dell'allegato B alla Delibera n.194/23/CONS "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Alla luce di quanto sopra esposto, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta poiché il Corecom non può imporre al gestore un obbligo di fare. Le richieste b) e c) possono essere trattate congiuntamente e non sono accolte per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, dalla documentazione depositata in atti, si rileva quanto segue: - Il ricorrente ha affermato: "...Attivazione automatica non risulta essere mai avvenuta..." - "...In caso Iliad Italia S.p.A. dovesse persistere nella mancata attivazione ... "...la SIM è in stato "Ricevuto" dall'11 Agosto 2021, ma non è attiva né tantomeno dismessa, risultando tuttora a sistema in fase di attivazione..." (cfr. formulario Gu14 – controdeduzioni istante); - La società Tim ha affermato "...dalle analisi effettuate sui nostri sistemi aziendali e sulla base di quanto dettagliatamente riportato nel presente formulario trattasi di Sim Iliad nr.3517352xxxx consegnata ad agosto 2021 e mai attivata..." (cfr. memoria). - La società Iliad Italia S.p.A. non ha replicato a tali affermazioni e non ha prodotto documenti che attestano l'avvenuta attivazione della Sim. Alla luce di quanto emerso, si riscontra che l'attivazione della Sim Iliad Italia S.p.A. non è mai avvenuta. Per quanto concerne la richiesta degli indennizzi, si rammenta che ai sensi e per gli effetti dell'art.14, comma 4, del Regolamento in materia di

indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche: “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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Dalla documentazione depositata in atti, si rileva quanto segue: - L’istante ha dichiarato: “La Sim viene consegnata da corriere Bartolini l’11/08/2021. Non dovendola usare subito, non l’attivo immediatamente, ben consapevole che CGC e carta servizi prevedono l’attivazione automatica dopo 14gg dalla consegna.”; - Il ricorrente ha dichiarato: “...l’unica ricarica effettuata sulla linea Iliad 351735xxxx è quella avvenuta contestualmente alla sottoscrizione della Sim da parte dell’istante, avvenuta in data 09 Agosto 2021, ...”;

- La parte attrice ha depositato nel fascicolo documentale alcuni scritti, senza le rispettive ricevute di avvenuta consegna e accettazione, che riportano le seguenti date 05.05.2023 – 06.05.2023 – 18.12.2023 (cfr. fascicolo documentale: protocollo: 0072546 scritto del 05.05.2023; Numero di protocollo: 0072553 scritto del 06.05.2023; Numero di protocollo: 0072578 scritto del 18.12.2023). Ebbene, gli scritti depositati dal ricorrente non possono essere presi in considerazione in quanto prive delle rispettive ricevute (cfr. art. 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3) comunque, gli stessi sono stati inviati oltre i termini previsti dal Regolamento, ovvero oltre tre mesi dal momento in cui l’istante avrebbe potuto venire a conoscenza della mancata attivazione della Sim secondo l’ordinaria diligenza e correttezza. L’utente era a conoscenza delle norme contrattuali, dei tempi e modi di attivazione. Il comportamento inerte ed omissivo del ricorrente, protratto per circa due anni, non ha consentito l’intervento della società Iliad Italia S.p.A. Alla luce di quanto emerso, non può essere riconosciuto alcun indennizzo in favore del ricorrente ai sensi e per gli effetti dell’art.14, comma 4 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (cfr. Regolamento indennizzi Del.347/18/ Cons). Inoltre, sempre in riferimento alla liquidazione degli indennizzi, si specifica che nei procedimenti di definizione occorre verificare la possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, tra cui quello di buona fede contrattuale. Tale principio costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche se non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Si ritiene opportuno soffermarsi sull’interpretazione offerta dalla giurisprudenza di legittimità in merito al principio di buona fede nell’esecuzione del contratto, laddove afferma che esso “si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall’art. 2 Cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell’altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell’interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell’interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004)”. Secondo l’Autorità, il principio di buona fede “mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli “inderogabili doveri di solidarietà sociale” tutelati dall’art. 2 della Costituzione: e la sua rilevanza si esplica nell’imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell’altra, a prescindere dall’esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge”, sul punto, Cass. n. 18947/2005. In considerazione di quanto sopra esposto, appare opportuno richiamare la delibera 276/13/Cons “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” e la delibera Agcom 123/17/CIR, con le quali l’Autorità fa riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: “ 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”. Infine, si ritiene opportuno richiamare la massima della Cassazione, a sezioni unite, nella sentenza del 21 novembre 2011, n. 24406, “in tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all’art. 1227 c.c. – applicabile per l’espresso richiamo di cui all’art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale – il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art 1227 c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qualvolta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l’evento lesivo in suo danno”. Ebbene, nel caso in esame, l’utente, consapevole della procedura prevista per

l'attivazione della Sim, avrebbe potuto verificare, immediatamente o dopo alcuni giorni, l'attivazione della stessa e, una volta accertata la mancata attivazione, procedere a segnalare il problema alla società e, in caso di non risoluzione, attivare la procedura di conciliazione e, al tempo stesso, un provvedimento d'urgenza. L'utente, invece, sin dal momento in cui ha ricevuto la Sim non era interessato all'attivazione e all'utilizzo dei servizi della società Iliad S.p.A.; infatti, dopo quasi due anni, senza mai ricaricare e utilizzare la Sim, ha fatto richiesta di portabilità. Si rileva che la non attivazione della Sim Iliad non ha impedito al ricorrente di stipulare un accordo con Tim S.p.A. (Kena mobile). "Si conferma che la linea 38235xxxx risulta regolarmente attiva e funzionante su rete Tim" (cfr. memoria Tim S.p.A.). Alla luce di quanto emerso, non può essere riconosciuto alcun indennizzo in favore del ricorrente ai sensi della normativa sopra richiamata. Infine, si specifica che non si può riconoscere al ricorrente alcun "...indennizzo per indebita sosp./cessazione in assenza di presupposti/preavviso...", in quanto il caso in esame riguarda una mancata attivazione della Sim che non è stata segnalata prontamente dall'utente, il quale non ha agito secondo l'ordinaria diligenza e correttezza. Inoltre, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che il ricorrente ha avanzato tale richiesta nonostante sapesse, sin dal momento in cui ha presentato l'istanza, della mancata attivazione Sim Iliad. Pertanto, alla luce di quanto emerso, non può essere riconosciuto alcun indennizzo per indebita sospensione/cessazione. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto d), la stessa può essere accolta parzialmente per la seguente motivazione. Dalla documentazione depositata in atti, si rileva che l'attivazione della Sim non è mai avvenuta. Pertanto, si può riconoscere al ricorrente il rimborso dei costi di attivazione che risultano essere di 9,99 euro.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/03/2024, è tenuta a noncorrispondere alcun indennizzo in favore del ricorrente, Sig. Giuseppe Gambaletta, in quanto è estromessa per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 07/03/2024, è tenuta a corrispondere al ricorrente, Sig. Giuseppe Gambaletta, nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, il seguente importo: - €.9,99; oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

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
INES DOMINICI

F.TO