

DELIBERA N. 24/2024

**xxxxxxxxxxx/ ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/405187/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/02/2024;

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 xxxxxxxxx del 15/03/2021 acquisita con protocollo n. 0128210 del 15/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "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 servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Con mia pec del 25.12.20 facevo presente ad Iliad che: <<<Faccio seguito alla richiesta di portabilità dell'utenza indicata in oggetto del 24.12.20, per comunicare e chiedere quanto segue: Non essendo in grado di configurare il mio telefonino (Amico Smartphone della Brondi) alle h. 19.00 circa di oggi ho contattato il Vs. Servizio Assistenza per chiedere delucidazioni sul motivo dell'assenza del collegamento ad internet. Ho dovuto effettuare almeno 4-5 telefonate per non addivenire alla soluzione del problema e nel corso della 5 e/o 6 telefonata delle h. 19.40 circa, mentre rappresentavo alla Vs. gentilissima operatrice quanto sopra, la stessa mi chiudeva la "TELEFONATA". Complimenti Iliad per l'"educazione" dei Vs. operatori. Premesso e rilevato quanto sopra e precisamente che non posso collegarmi ad internet, Vi chiedo di essere immediatamente contattato da un Vs. operatore e/o che provveda direttamente ILIAD alla soluzione della problematica de quo. Chiedo, altresì che il rinnovo dell'offerta venga posticipato alla data della materiale attivazione ad internet. In attesa di un Vs. cortese cenno di riscontro, riservandomi ogni azione, porgo Cordiali Saluti>>>; Con mia successiva pec del 27.12.20, comunicavo ad Iliad che: <<<Faccio seguito alla mia del 25.12.20, per comunicare che alle h. 19.23 di oggi ho ricontattato il Vs. servizio assistenza. Alla Vs. operatrice, dopo aver rappresentato la problematica dell'assenza del collegamento ad internet, ha verificato alcune impostazioni sul telefono, non riuscendo però ad attivare i dati mobile. Non essendo a conoscenza delle funzionalità del telefonino, mi riferiva che quello era un mio problema (sic!!!). La Vs. operatrice mi riferiva che il problema era stato risolto, ma alla stessa replicavo che non aveva risolto NULLA. Non c'era nessun collegamento INTERNET. La Vs. operatrice replicava affermando che aveva impostato il nome Iliad, l'apn Iliad ed il tipo di apn in default. Alla stessa ribadivo che quelle impostazioni erano già state impostate precedentemente il 25.12.20. Seguivano ulteriori divergenze ed all'improvviso, all'incirca alle h. 19.27 mi veniva chiusa ancora una volta la telefonata. Premesso e rilevato quanto sopra, Vi comunico che nei prossimi giorni presenterò ricorso all'AGCOM per segnalare il comportamento dei Vs. operatori che chiudono le telefonate e per richiedere una Vs. condanna. Impregiudicato ogni diritto di cui alla mia precedente>>> Con comunicazione del 29.12.20, Iliad mi comunicava sulla mia email personale (non sulla pec) che: <<<Gentile utente, con riferimento al tuo reclamo nr. M112653 per servizio irregolare /malfunzionamento ricevuto in data 2020-12-29 13:50:36, ti informiamo che la tua richiesta non può essere accolta in quanto non si sono verificate le condizioni per effettuare un rimborso. Per qualsivoglia ulteriore chiarimento il Servizio utenti può essere contattato dall'Italia chiamando il 177 (servizio gratuito per

chiamate da rete Iliad e soggetto alla tariffa applicabile per chiamate da altro operatore), o dall'estero chiamando il +39*****77 (il costo della chiamata dipenderà dalla tariffa applicata per il roaming internazionale). Puoi trovare ulteriori informazioni, anche sulle modalità di conciliazione e composizione stragiudiziale delle controversie, nella Carta dei Servizi e nelle Condizioni Generali di Iliad Italia disponibili sulla tua Area Personale nella sezione “Le condizioni della mia offerta” e sul sito www.iliad.it. Iliad Italia S.p.A.>>> Con tale comportamento, altresì, iliad ha anche violato le seguenti delibere di codesta Autorità e precisamente <<<(Delibera n. 79/09/CSP, artt. 4 e 8) (Delibera n. 664/06/CONS) (Delibera n. 79/09/CSP, art. 4, lettera f) per non aver mantenuto un comportamento di gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto, e per aver fatto cadere la linea per ben 2 volte prima che lo scrivente abbia ottenuto tutte le informazioni richieste.” In ragione di quanto sopra esposto, l’istante chiede “un indennizzo per la mancata attivazione di internet, per il mancato posticipo del rinnovo dell’offerta e per aver violato le vostre delibere e precisamente per avermi chiuso la telefonata per ben 2 volte”, con quantificazione dell’importo complessivo di € 200,00.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore convenuto, con la propria memoria difensiva ritualmente depositata, rappresenta quanto segue: “Anzitutto, in punto di malfunzionamenti, sui sistemi Iliad non risulta alcuna anomalia nell’erogazione dei servizi. In particolare, non si è riscontrata né una mancata attivazione né un disservizio della linea dati. Difatti, nel corso delle segnalazioni al call center emergeva che la sim funzionava e pertanto si suggeriva all’utente di provare ad inserirla su un altro dispositivo, stante che il problema poteva essere determinato dal Device utilizzato dal sig. *****. Tale suggerimento è stato rinnovato in sede di negoziazione diretta (doc. 1). Del resto, con la comunicazione del 25.12.2020, allegata all’istanza (cfr. avv. all.), l’utente per primo ammette di non essere in grado di configurare il proprio dispositivo Brondi. Ebbene dell’inidoneità del device dell’utente a beneficiare dei servizi telefonici offerti dalla compagnia non può risponderne Iliad, così come anche specificato dalle CGC (doc. 2), le quali: 1. all’art. 2 stabiliscono che Iliad fornisce all’Utente l’accesso ad un servizio di telefonia mobile prepagato ricaricabile e ai servizi aggiuntivi e/o opzionali, nonché l’accesso alle numerazioni di emergenza, all’interno delle aree coperte dalle reti di Iliad e dei suoi operatori partner, mediante l’uso di un dispositivo mobile compatibile e di una SIM Iliad; 2. all’art. 5 escludono la responsabilità di Iliad: “per qualsiasi tipo di danno, 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 (i) trasmissione disturbata da fattori esterni, interferenze, ostacoli o condizioni climatiche; uso non corretto del dispositivo mobile da parte dell’Utente; (iii) incompatibilità tra la SIM e il dispositivo mobile utilizzato dall’Utente (anche se non abilitato o illegittimamente modificato); (iv) applicazione di norme e provvedimenti amministrativi o giudiziari; (v) malfunzionamenti, guasti e problemi tecnici non imputabili a Iliad”. Peraltro, è pacifico che per la sua stessa natura è impossibile assicurare la totale copertura del servizio mobile di accesso alla linea dati e la copertura di rete viene garantita ove possibile e accessibile dal dispositivo e alla

massima velocità disponibile in quel momento, non essendo il gestore telefonico a conoscenza del luogo di fruizione della prestazione e del numero di fruitori connessi alla rete. Dunque, a fronte di quanto sopra, alcun indennizzo ex art. 6 del relativo Regolamento spetta all'utente, in quanto non vi è stato alcun malfunzionamento riconducibile ad Iliad e comunque per le eventuali anomalie di copertura non risponde l'operatore. Passando alla richiesta di indennizzo "per mancato posticipo del rinnovo dell'offerta" se ne eccepisce l'inammissibilità, stante che non è contemplata tra le fattispecie indennizzabili dall'apposita delibera. Inoltre, la pretesa avversa è anche infondata. Difatti, la scelta della modalità di pagamento spetta all'utente: dunque per ottenere quanto preteso (cioè l'eliminazione dell'addebito automatico) l'istante avrebbe dovuto operare una modifica sulla propria Area personale, indicando come modalità di pagamento quella manuale, come già spiegato da Iliad in occasione dei diversi contatti telefonici. Allo stesso modo è inammissibile la richiesta di indennizzi per violazione delle menzionate delibere, in quanto fattispecie non ricompresa tra quelle indennizzabili ai sensi del regolamento e comunque priva di fondamento sulla base della condotta collaborativa messa in atto dalla scrivente compagnia. Per mero scrupolo, al fine di sgomberare il campo dalla presenza di condotte passibili di indennizzo in capo a Iliad, si rileva che nel corso delle segnalazioni telefoniche – che peraltro si considerano riscontrate non appena l'operatore del call center risponde alla telefonata – l'utente riceveva assistenza quanto alla configurazione del dispositivo e alla modifica della modalità di pagamento. Quanto alla segnalazione a mezzo PEC (cfr. avv. all.) occorre precisare che la compagnia ha riscontrato nel termine contrattualmente previsto di 45 giorni, rappresentando all'utente l'impossibilità di corrispondere un rimborso (cfr. avv. all.) Oltretutto anche il riscontro fornito sul portale Conciliaweb (cfr. doc. 1) datato 30.12.2020 è avvenuto entro il suddetto termine. In ogni caso la segnalazione del 25.12.2020 (cfr. avv. all.) si intende rinunciata stante il deposito del formulario UG prima dei 45 giorni concessi contrattualmente all'operatore telefonico per la gestione del reclamo (doc. 3) (cfr. Delibera n. 79/19/CIR). Dunque, nessun indennizzo spetta all'utente. Conclusivamente, la pretese avverse sono inammissibili/infondate e andranno rigettate."

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 riportate. Con riferimento, in particolare, alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio internet, si osserva quanto segue. Dalla documentazione acquisita agli atti si evince che parte istante ha concluso, in data 24.12.2020, un contratto per la fornitura del servizio mobile con Iliad, come confermato dalla mail di pari data, depositata nel fascicolo documentale dal medesimo istante. Alla suddetta mail, rubricata "conferma della sottoscrizione", risulta allegata tutta la relativa documentazione contrattuale (carta dei servizi, informativa privacy, sintesi contratto). Agli atti risultano depositate pec del 25.12.2020 e del 27.12.2020, con le quali l'istante ha rappresentato l'assenza del collegamento ad internet e la difficoltà di configurazione del proprio dispositivo "Amico

Smartphone della Brondi”. Di converso, parte convenuta, a sostegno della propria posizione, ha prodotto una comunicazione di riscontro ad una segnalazione dell’istante inviata in data 29.12.2020, nella quale il medesimo operatore disconosce la sussistenza delle condizioni per il riconoscimento di un rimborso. Inoltre l’operatore ha depositato copia della chat afferente alla negoziazione diretta avvenuta in data 30.12.2020, ossia il giorno successivo al deposito dell’istanza di conciliazione. Orbene, dallo scambio di messaggi ivi contenuti, si evince dapprima l’invito, alle ore 10.31, rivolto dall’operatore a verificare la compatibilità del dispositivo mobile utilizzato dall’utente con la sim Iliad; successivamente alle ore 14.44, a fronte della replica dell’istante riguardo l’asserita compatibilità dell’apparato in suo possesso, l’operatore ha ulteriormente invitato l’utente ad inserire la sim in altro dispositivo al fine di verificarne l’attivazione, comunicando, al contempo, il regolare funzionamento della sim. Dalla medesima chat risulta, alle ore 14.58, il rifiuto dell’istante in ordine alla proposta del gestore. Sul punto, deve rilevarsi che le condizioni generali per la fornitura dei servizi di telefonia mobile da parte di Iliad, accluse al contratto sottoscritto dall’istante, all’articolo 5 prevedono tra le cause di esonero della responsabilità del gestore, l’uso non corretto del dispositivo mobile da parte dell’utente e l’incompatibilità tra la sim e il dispositivo mobile utilizzato. Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta. In relazione alle ulteriori richieste formulate dall’istante e precisate nella memoria di replica del 23.05.2021 (“attivare un procedimento sanzionatorio a carico di Iliad con irrogazione di sanzioni amministrative per l’inosservanza delle delibere...”), si osserva che le stesse non possono essere accolte in quanto esulano dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può ordinare 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 o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”, come previsto espressamente dall’art. 20, comma 4, All. A. alla Delibera n. 203/18/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente 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, 28 febbraio 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