

DELIBERA N. 50/2022

**[REDACTED] / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/381475/2021)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 15/07/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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”*, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 21/01/2021 acquisita con protocollo n. 0032437 del 21/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza mobile [REDACTED], ne lamenta il malfunzionamento nei confronti dell’operatore Iliad S.p.A. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a) in alcune occasioni non pervengono le chiamate in entrata (sebbene risulti effettuata la chiamata da parte del chiamante) nè risulta possibile effettuare videochiamate, lo stato del servizio risulta essere costantemente "in connessione" senza alcun tipo di riscontro.

b) Iliad ha riscontrato, nel corso dell’udienza conclusasi negativamente, di aver fornito adeguata assistenza alla cliente inviando riscontro all’indirizzo mail indicato, invero alcun tipo di riscontro è mai stato fornito.

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) “Indennizzo per il malfunzionamento del servizio a partire dal 20 febbraio 2020”;
- ii) “Indennizzo per mancata risposta ai reclami del 20.02.2020 e del 23.04.2020”.

Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 4.500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Iliad S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria depositata in data 18.03.2021 (prot. 0134016), in merito al malfunzionamento dei servizi ha rilevato che: "l'utente lamenta in modo generico, non circostanziato: "in alcune occasioni non pervengono le chiamate in entrata (sebbene risulti effettuata la chiamata da parte del chiamante) né risulta possibile effettuare videochiamate, lo stato del servizio risulta essere costantemente "in connessione" senza alcun tipo di riscontro", senza chiarire la durata dei disservizi, con inevitabile pregiudizio per il diritto di difesa dello scrivente operatore.

La signora [REDACTED] non specifica in quali giornate si sarebbero verificati i malfunzionamenti né la loro durata e, senza che ciò comporti ammissione di torto alcuno, al più il lamentato e non provato disservizio potrebbe aver avuto natura parziale, non continuativa e limitata nel tempo. Quindi, in via preliminare, Iliad chiede che venga accertata e dichiarata l'inammissibilità della presente richiesta di indennizzi.

Pertanto, è dato di comune esperienza che l'erogazione del servizio mobile è soggetta a molteplici variabili, determinate sia dalla località di utilizzo sia dal tipo di terminale impegnato, ragion per cui l'operatore non è tenuto a garantire che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni specifica località, conformemente anche a quanto previsto dall'art. 1 delle Condizioni generali di contratto² (doc. 1). Oltretutto, sul sito web di Iliad è indicato che la rete in 4G è garantita unicamente "ove disponibile/accessibile dal dispositivo" (doc. 2) e viene fornita con la massima velocità disponibile e nella sezione "offerta/verifica coperture" è espressamente precisato che la mappa rappresenta la disponibilità del servizio all'esterno degli edifici (doc. 3).

La stessa Agcom ha escluso la responsabilità del gestore, statuendo che: "con riferimento al malfunzionamento occorso sulle utenze mobili attivate, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto attesa la natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Non esiste, al riguardo, Delibera n.150/20/CIR 6, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri

servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura” (Delibera n. 163/16/CIR e delibera 65/16/CIR, nonché Corecom Abruzzo Delibera n. 5/18).

Pertanto, poiché l’utenza mobile risulta continuativamente e correttamente utilizzata dalla signora [REDACTED] – e in tale ipotesi l’operatore telefonico non è tenuto a garantire una copertura totale dei propri servizi - la richiesta di indennizzi dovrà essere rigettata.

Inoltre, al fine di valutare correttamente i fatti oggetto di contestazione, dovrà essere tenuto in considerazione il comportamento dell’istante, la quale, trascorso un anno dall’asserito disservizio, è rimasta cliente Iliad senza effettuare richiesta di passaggio ad altro operatore. ➤ Anche la domanda di indennizzi per mancato riscontro al reclamo è infondata. Infatti, Iliad ha effettuato le opportune verifiche sui sistemi senza riscontrare la problematica lamentata, bensì ha rilevato sia traffico voce che traffico dati per il periodo oggetto di contestazione.

Ciò premesso, il gestore telefonico ha comunque fornito risposta alle segnalazioni dell’utente in data 21.02.2020 e 24.04.2020, rigettando i reclami in quanto sui propri sistemi risultava un corretto utilizzo dei servizi (doc. 4)”. Ha, pertanto, eccepito l’infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

L’istante con memoria di replica acquisita al prot. n. 0162529 in data 05.04.2021, per il tramite dell’associazione Codacons, ha dichiarato che “I disservizi lamentati attengono, nello specifico, al malfunzionamento del servizio telefonico fornito ed in particolare la mancata ricezione, in alcune occasioni, a causa della debolezza del segnale, delle chiamate in entrata nonché l’assenza totale del servizio, quest’ultimo costante, nell’effettuazione delle videochiamate: il servizio, in tal caso, risulta essere costantemente “in connessione” senza alcun tipo di riscontro/miglioria”.

Sulla presunta regolarità del servizio fornito da Iliad S.p.a. e le presunte generiche e non circostanziate lamentele avanzate dall’istante ha rilevato che “La compagnia telefonica Iliad S.p.a. evidenzia anzitutto un pregiudizio al proprio diritto di difesa in quanto le doglianze evidenziate dall’istante non sarebbero precise e circostanziate peraltro non provate. Ebbene quanto sostenuto non corrisponde al vero per le motivazioni di seguito riportate.

La sig.ra [REDACTED] ha costantemente evidenziato le problematiche relative al malfunzionamento della linea telefonica a mezzo telefonico, attraverso il servizio clienti, e a mezzo Raccomandata Pec (All.1). Ed infatti, sulle segnalazioni inviate al servizio clienti ne fornisce piena prova la stessa controparte nell’allegato 4 ed in particolare le richieste di assistenza del 21 febbraio 2020 e del 23 aprile 2020 già avanzati a mezzo Raccomandata/Pec il 20 febbraio 2020 e il 23 aprile 2020. In ultimo la segnalazione del 20 ottobre 2020 depositata nel fascicolo documentale UG/309331/2020, cui si rimanda per opportuna verifica, con la quale l’utente ha evidenziato ancora una volta il

malfunzionamento del servizio ed in particolare la mancata ricezione, riscontrata pochi istanti prima, della chiamata sull'utenza mobile.

Quanto fin qui esposto, se non altro ad evidenziare la presunta assenza di segnalazioni dettagliate e circostanziate alle quali, invero, la Compagnia telefonica non ha mai fornito alcun tipo di riscontro scritto né ha fornito prova in atti. Del resto anche lo screen-shot depositato da controparte non costituisce alcuna prova del riscontro fornito all'istante trattandosi invero di una videata prelevata dai sistemi interni della compagnia che evidenziano, secondo una valutazione unilaterale e discrezionale fornita dall'operatore, che quanto lamentato non corrisponde a quanto registrato di sistemi di Iliad Italia.

Peraltro, a comprova dell'assoluta buona fede della cliente, quest'ultima ha rappresentato in più occasioni la volontà di voler risolvere le problematiche accusate sulla linea, avvalendosi anche di tecnici esperti e adoperandosi anche per una nuova configurazione dello smartphone (circostanza rivelatasi infruttuosa ai fini della predetta problematica).

In definitiva Iliad, come emerso dalla documentazione allegata in atti, non ha mai fornito alcun riscontro scritto alla cliente che ha rappresentato, contrariamente a quanto sostenuto, in maniera circostanziata e dettagliata le problematiche riscontrate al fine di addivenire alla risoluzione del malfunzionamento del servizio.

Si insiste, pertanto, per il riconoscimento dell'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami del 21 febbraio 2020 e del 23 aprile 2020 a mezzo telefonico e via Raccomandata/Pec nonché l'ulteriore segnalazione del 20 ottobre 2020 sul fascicolo documentale Conciliaweb, anch'essa rimasta priva di riscontro”.

Inoltre, sulla copertura del servizio di rete e la buona fede contrattuale dell'utente ha precisato che: “Secondo quanto sostenuto da Iliad, quand'anche le circostanze evidenziate corrispondessero alla realtà, la compagnia telefonica sarebbe comunque esonerata da qualsivoglia responsabilità dal momento che non è tenuta a garantire la copertura del servizio su ogni specifica località, né del resto il gestore è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto.

Ebbene, è d'obbligo precisare che l'utente, al momento dell'attivazione del contratto con Iliad, ha preliminarmente verificato, con l'ausilio dell'addetto alle vendite, che fosse garantita, nell'area di utilizzo della rete, la copertura del servizio di rete. Ed infatti, come evidenziato nella mappatura del servizio della compagnia telefonica, il servizio, per l'area di interesse – [REDACTED] (Pz), è coperto servizio 2G e 3G e 4G (cfr. All.2) e dunque idoneo a garantire un servizio di rete adeguato alle esigenze dell'utente, esigenze, si ribadisce, che si tramutano concretamente nella possibilità di ricevere chiamate in entrata e effettuare videochiamate: se per le prime il servizio è garantito in parte in quanto, si ribadisce, non di rado, alla signora viene riferito, dai chiamanti, di essere stata contattata ma senza alcuna risposta né l'apparecchio registra la

chiamata in entrata, nel secondo caso, invece, la linea non è idonea a mantenere attiva la chiamata il cui servizio rimane perennemente “in connessione” (cfr. All.3).

E' evidente, dunque, che il servizio di rete, almeno in base a quanto si evince nella mappa di copertura, deve essere garantito anche nell'area di utilizzo dell'utente e, dunque, non può ritenersi rilevante al caso di specie la giustificazione resa dalla stessa su un presunto esonero di responsabilità per il malfunzionamento della linea. Ed anzi, al contrario, rileva il legittimo affidamento riposto dall'utente nella regolarità del servizio, servizio difatti, almeno in parte, rivelatosi di scarsa qualità”.

Quanto, infine, all'attuale mantenimento del contratto di telefonia con Iliad ha specificato che: “è superfluo ma, alla luce di quanto rilevato dalla Società resistente, altrettanto doveroso precisare che l'odierna istante ha mantenuto attivo il contratto in quanto la stessa è rimasta, in pendenza dell'odierno giudizio di conciliazione, in attesa della risoluzione delle problematiche evidenziate che, come dimostrato dalla documentazione allegata al presente atto, perdurano tutt'oggi”.

Tutto ciò premesso, alla luce di quanto si qui esposto, ha richiesto a codesto Corecom di rigettare le eccezioni sollevate dalla Società Iliad S.p.a. e, per l'effetto, accogliere l'istanza presentata dalla sig.ra [REDACTED] riconoscendo in favore della stessa l'indennizzo onnicomprensivo di 450 euro per il mancato riscontro ai reclami nonché per il malfunzionamento della linea.

3. Motivazione della decisione

In rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

L'istante lamenta il malfunzionamento della propria utenza mobile dovuto alla scarsa copertura di rete, laddove l'operatore, richiamando le Condizioni Generali di Contratto, evidenzia che non è possibile garantire la copertura territoriale in ogni località.

Ciò posto, va rilevato che i disservizi lamentati dall'istante nel formulario e nella memoria di replica possono essere agevolmente ricondotti a una scarsa copertura di rete

in alcuni punti o zone del territorio e dunque non possono essere considerati quale “inadempimento” indennizzabile.

Come ha rilevato la stessa Autorità in numerose decisioni “In caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell’utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. (cfr. Agcom Delibera n. 92/15/CIR e Delibera n. 163/16/CIR).

Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell’acquisto, la residenza dell’acquirente, nonché l’effettiva zona dell’uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Comunque, assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi, progressivamente estesa, anche mediante l’utilizzo delle nuove tecnologie, ma mai certa e totale (ex multis: Delibere AgCom n. 65/16/CIR; n. 69/16/CIR; n.163/16/CIR).

L’efficienza del servizio che permette la “connessione in mobilità”, è quindi in re ipsa condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spazio-temporali che non consentono all’operatore di garantire l’accessibilità in uno specifico momento ed in ogni località in cui si sposti il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità. Inoltre, Iliad ha prodotto le “Condizioni di servizio” relative al servizio internet da rete mobile e ha precisato che l’art. 1 delle predette Condizioni generali di contratto stabilisce che: “...Le reti di Iliad e dei suoi partner sono condivise tra tutti gli Utenti. La fornitura, le prestazioni e l’ampiezza di banda del Servizio potranno variare in ragione, tra l’altro, del numero di utenti simultaneamente collegati alla rete, del luogo di utilizzo, del dispositivo utilizzato, degli ostacoli presenti tra la rete e il dispositivo mobile, e dell’utilizzo simultaneo di diversi servizi”.

L’art. 5 delle Condizioni generali di contratto, peraltro, esclude la responsabilità di Iliad nel caso 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;
- (ii) 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 giudiziali;
- (v) malfunzionamenti, guasti e problemi tecnici non imputabili a Iliad”.

Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale, e non di un malfunzionamento del servizio di carattere generale, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo effettuando port out verso altro operatore (ex multis Delibera n. 25/2020 Corecom Sardegna, Conforme delibera 100/2020 Corecom Lombardia; Delibera n. 23/2020 Corecom Calabria).

“Dunque tale fattispecie non può rientrare tra quelle indennizzabili ai sensi del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS.

In presenza di simili problematiche, che, nel caso in esame è verosimile abbiano causato notevoli disagi all'istante (è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo”. (Agcom, Delibera n. 163/16/CIR). Per di più, non risulta sufficientemente provata la circostanza di una totale assenza di copertura territoriale, avendo al riguardo, l'utente lamentato in modo generico, non circostanziato che : “in alcune occasioni non pervengono le chiamate in entrata (sebbene risulti effettuata la chiamata da parte del chiamante), né risulta possibile effettuare videochiamate, lo stato del servizio risulta essere costantemente “in connessione”, senza, tuttavia, specificare in quali giornate si sarebbero verificati i malfunzionamenti né la loro durata e se il disservizio lamentato abbia avuto natura parziale, continuativa o limitata nel tempo.

Si rileva che l'utente non ha adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incombente relativamente alla prova del non corretto adempimento del contratto da parte dell'operatore e del periodo di malfunzionamento per cui richiede l'indennizzo, indicando in modo generico i fatti.

Pertanto, la scrivente Autorità non è stata messa nelle condizioni di svolgere i relativi accertamenti e procedere alle adeguate valutazioni (conformi AGCOM delibere nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR).

Si precisa, infatti, che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti applicabili al rito ordinario. In particolare, sul punto, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale, “il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento”.

Si richiama, altresì, l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, in materia di onere della prova, secondo cui: “l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione” e, pertanto, “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso

non adempia l'onere probatorio su di lui incombente". (ex multis, Delibere Agcom nn. 70/12 e n. 91/15/CIR e 68/16/CIR).

È noto, al riguardo, che qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo (a favore, Agcom Delibera n. 50/11/CIR Agcom Delibera n. 14/12/CIR e Agcom Delibera n. 24/12/CIR).

Infine, la richiesta sub iii) di indennizzo per mancata risposta al reclamo è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

L'istante deduce la mancata risposta alle numerose segnalazioni reiterate nel tempo. In merito dichiara, di aver effettuato: - una prima segnalazione a mezzo pec in data 20/02/2020, - una seconda segnalazione sempre a mezzo pec del 23/04/2020. Entrambe versate in atti.

Il gestore stesso, allegando il retrocartellino guasti, ha dato conferma di aver aperto due segnalazioni esattamente alle date indicate dall'istante.

Dal documento allegato risulta che entrambi i reclami sono stati rigettati per la seguente motivazione: "I fatti riportati non corrispondono a quanto registrato nei sistemi di Iliad Italia".

Sul punto rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. In base ai citati articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, oltre all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all'operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Pertanto, deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione delle problematiche lamentate dall'utente faccia sorgere in capo a quest'ultimo il diritto ad un indennizzo da mancata risposta a reclamo." (Delibera Agcom n. 47/10/CIR e Delibera Corecom E.R. 130/2017).

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS che, prevede nel caso in cui "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". Il medesimo articolo prevede che "l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il dies a quo nella data del 20 febbraio 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato del 21 febbraio 2020 ed il dies ad quem nel giorno 10 novembre 2020, data dell'udienza di conciliazione, durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione.

Pertanto, la società Iliad è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del richiamato art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00 computato nella misura massima (217 giorni x €2,50).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 21 Gennaio 2021 dalla Sig.ra [REDACTED] nei confronti di Iliad S.p.A., che l'Operatore provveda:

a) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 300,00 (euro trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ex articolo 12 commi 1 e 2 Allegato A Delibera 347/18/CONS. Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

Potenza, 15/07/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

