

DELIBERA 287/2023/CRL/UD del 16/06/2023
D. Sxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/457542/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/06/2023**;

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;

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 di D. Sxxx del 17/09/2021 acquisita con protocollo n. 0369368 del 17/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di ILIAD: "Si lamenta malfunzionamento del servizio voce 3667149413 e internet subito dal 05-07-2021 fino al 16-07-2021, ove il servizio in provincia di Frosinone (Morolo - Sgurgola - Supino) alcune fasce orarie della giornata non mi permetteva di fare chiamate né di utilizzare internet per assenza/discontinuo segnale voce e internet. Tale disservizio irrisolto mi costringeva a cambiare gestore in quanto la situazione stava recando seri disagi lavorativi e familiari. Da allora ad oggi numerosi sono i reclami inviati via pec ove il gestore non ha mai fornito riscontro adeguato in seguito alle richieste formulate, né risoluzione del disservizio creandomi seri disagi per le vari attività familiari e lavorative sul web." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: "indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e internet subito dal 05-07-2021 fino al 16-07-2021 - si richiede indennizzo per ritardata riparazione guasto - si richiede il rimborso dei costi sostenuti per Portabilità numero altro gestore imputabile ai disservizi - si richiede rimborso credito residuo sim - si richiede rimborso dei canoni pagati ad oggi per la quota parte disservizio - si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto - si richiede indennizzo per mancata trasparenza contrattuale - si richiede indennizzi da regolamento AGCOM".

2. La posizione dell'operatore

Il gestore evidenziava quanto segue: Iniziamo col dire quanto al presunto malfunzionamento della linea che sui sistemi Iliad non risulta alcun malfunzionamento, come dimostra il traffico relativo al periodo oggetto di contestazione (doc. 1). 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 contratto¹ (doc. 2). 1 Il predetto art. 1 delle 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; 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 3 Oltretutto, sul sito web di Iliad nella sezione "offerta/verifica coperture" è espressamente precisato che in alcune aree potrebbero riscontrarsi problemi di ricezione del segnale, in particolare indoor e che la mappa rappresenta la disponibilità del servizio all'esterno degli edifici (doc. 3). La stessa Autorità 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, 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 amministrativi o giudiziali; (v) malfunzionamenti, guasti e problemi tecnici non imputabili a Iliad". 4 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, nessun indennizzo a tale titolo spetta all'utente da parte di Iliad". Concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

L'istanza non è meritevole di accoglimento. In tema di efficienza del servizio in mobilità, la stessa Autorità (cfr. Del.92/15/CIR) ha avuto modo di affermare " nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare 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. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di impedimento. Non solo. Dalla documentazione allegata dal gestore risulta regolare traffico telefonico nel periodo oggetto di contestazione. Quanto, poi, all'indennizzo da mancata risposta al reclamo valga quanto segue. L'istanza dell'utente è tendenzialmente diretta ad ottenere l'indennizzo da mancata risposta ai reclami (che diventa sostanzialmente oggetto principale dell'istanza) mentre in termini di proporzionalità tra il disservizio e la pretesa avanzata, il disservizio risulta marginale rispetto alla pretesa stessa. In sostanza, difatti, nel caso de qua il disservizio si sarebbe tradotto in quello di cui all'art. 6, comma 2, del



Regolamento indennizzi ed indennizzabile dal 9.7 (data della messa in mora del gestore) al 16.7. data di cessazione dello stesso per un totale di € 21,00. A mente dell'art.8 della delibera n.179/03/CONS in punto di reclami, è bene chiarire che l'obbligo di risposta scritta vige soltanto in caso di mancato accoglimento di un reclamo, ove occorre motivare il diniego. Qui il disservizio si è risolto prima dello scadere del termine di risposta allo stesso e la stessa istanza è successiva alla fine del disservizio che, si ribadisce, alla luce della documentazione in atti, non si ritiene si sia tradotto in un disagio indennizzabile stante il regolare traffico generato dalla numerazione oggetto dell'assunto disservizio. Sul punto, e in generale sull'utilizzo dell'istituto contrattuale del reclamo emerge che l'istanza è incentrata non tanto sul ristoro di un pregiudizio (trascurabile) causato da un disservizio, bensì sulla mancata risposta ai reclami avanzati sul disservizio stesso e rispetto ai quali non può sottacersi l'evidente sproporzione tra la gravità del disservizio dedotto e il presunto pregiudizio derivante dalla mancata interlocuzione e dialogo con l'operatore sul disservizio medesimo, ricordando che il reclamo è uno strumento servente l'obbligazione principale (e suo inadempimento) e non una prestazione autonoma del contratto. Non a caso l'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, si richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell'adeguatezza dell'indennizzo dovuto, all'entità del concreto pregiudizio subito dall'istante. Sorge quindi la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. E' poi lungamente dirimente, rispetto alla supposta strumentalità del reclamo, la circostanza che ciò che con esso viene richiesto -il rimborso di somme assunte come non dovute - sia marginale rispetto a quanto preteso con l'istanza di conciliazione/definizione a titolo di indennizzo da mancata risposta ad un reclamo successivo alla soluzione del disservizio stesso, a conferma dell'assenza di quel disagio indefettibilmente collegato a qualsivoglia indennizzo, tanto da non farne sostanzialmente oggetto di controversia. Senza considerare che le altre pretese avanzate neppure sono state oggetto di reclamo. Alla luce delle suesposte considerazioni tutte le richieste dell'istante non sono accoglibili.

Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. D. Sxxx nei confronti di Iliad Italia Spa.
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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/06/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to