

**DELIBERA 289/2023/CRL/UD del 16/06/2023**  
**F. Sxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.**  
**(GU14/463122/2021)**

**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 F. Sxxx del 06/10/2021 acquisita con protocollo n. 0395143 del 06/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti di ILIAD: "In data 4 maggio 2020, dopo aver subito mesi di disservizi sulla propria numerazione sia per la parte telefonica che dati, l'istante aderiva ad un'offerta commerciale della Vodafone richiedendo la portabilità della numerazione. Detti disservizi, prontamente lamentati al servizio clienti, non le consentivano di usufruire al meglio sia della navigazione internet che delle chiamate, tant'è che la numerazione risultava spesso non raggiungibile oppure in alcuni casi rispondendo ad una chiamata, l'interlocutore dall'altra parte non sentiva nulla, o sentiva la voce disturbata. La connessione dati, inoltre, risultava scadente non consentendo all'istante di usufruire appena del proprio piano tariffario. Di conseguenza, continuare a pagare per un servizio di pessima qualità non era nelle intenzioni dell'istante, pertanto, il 15 maggio veniva espletata la portabilità. Come se non bastasse l'11 maggio l'operatore provvedeva ad addebitare sul credito residuo della sim l'importo di € 7,99 a titolo di rinnovo mensile del piano tariffario. Un addebito totalmente illegittimo considerando la portabilità in corso. Pertanto, si chiede il rimborso di quanto illegittimamente addebitato, oltre agli indennizzi previsti dalla normativa per i due mesi di disservizio che si è trovata a subire." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: "Rimborso di € 7,99 oltre agli indennizzi previsti dalla Delibera".

### **2. La posizione dell'operatore**

Il gestore evidenziava quanto segue: "La sig.ra Schiavoni lamenta disservizi sulla propria utenza Iliad genericamente dedotti che l'avrebbero determinata a passare ad altro operatore il 4.05.2020. Conseguentemente, chiede - oltre agli indennizzi previsti da Delibera (per i presunti due mesi di disservizio) – il rimborso di € 7,99 addebitati per il rinnovo mensile dell'offerta Iliad in data 11.05.2020. Andiamo con ordine. Quanto ai presunti disservizi, controparte ha effettuato una segnalazione solamente in data 6.06.2020, ossia quando non era più cliente Iliad, rendendo irrilevanti le doglianze circa presunti disservizi occorsi prima di tale data. Infatti, secondo quanto previsto dall'art. 13.1 dell'All. A alla Delibera 347/18/CONS, in caso di malfunzionamento dei servizi (art. 6) la data del reclamo costituisce il dies a quo per il calcolo di eventuali indennizzi a favore dell'utente. Più precisamente, dal momento che l'utente risulta essere passato ad altro operatore in data 15.05.2020 (doc. 1) – prima della comunicazione inviata - nessun importo spetta alla sig.ra Schiavoni da parte di Iliad per i disservizi occorsi. Oltretutto, a bene vedere la suddetta comunicazione, essendo appunto intervenuta successivamente alla MNP out verso altro operatore, è unicamente volta a ottenere importi e non a comunicare i disservizi subiti non integrando così la 4 fattispecie di

reclamo 2. La richiesta di indennizzi è anche infondata, stante 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 contratto<sup>3</sup> (doc. 2). L'utente è anche adeguatamente avvertito sul sito web alla sezione "offerta – verifica copertura" che potrebbero esservi problemi di ricezione specialmente indoor e che la copertura indicata è valida per i servizi fruiti 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

2 Come è noto "il reclamo è l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazione per segnalare il disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni" (cfr. Delibera 179/03/CSP).

3 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 amministrativi o giudiziari; (v) malfunzionamenti, guasti e problemi tecnici non imputabili a Iliad". 5 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 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). In relazione alla richiesta di rimborso di € 7,99, si rileva che il rinnovo dell'offerta (11.05.2020) è avvenuto antecedentemente rispetto alla richiesta di passaggio ad altro operatore espletata il 15.05.2020, dunque Iliad non poteva procedere diversamente. Dunque, la richiesta del 6.06.2020 è stata correttamente rigettata in data 9.06.2020 (doc. 4). Difatti, in caso di passaggio del numero, la

compagnia è esclusivamente 6 tenuta a trasferire il credito residuo (cfr. art. 2 CGC e art. 3.4 Carta dei servizi – doc. 5”. 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. L’utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore durante il periodo di vigenza contrattuale. L’unico reclamo in atti, difatti, è del 6.6.2020 e quindi successivo al passaggio della numerazione ad altro gestore. Sul punto l’orientamento dell’AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell’Autorità in materia, ha ritenuto che “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore ..... qualora l’utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione” (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall’Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l’obbligo dell’operatore di provvedere al ripristino del servizio con l’obbligo dell’utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l’Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l’utente non ha lamentato il disservizio al gestore durante la vigenza del contratto, questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio. Quanto al rimborso del credito, lo stesso è stato automaticamente addebitato prima del passaggio ad altro gestore. Lo stesso, pertanto, è legittimo e non suscettibile di rimborso. 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 dalla Sig.ra F. 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/06/2023**

**f.to**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini