



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

## DELIBERA N. 9/2021



### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/04/2021;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di  acquisita con protocollo n. 0265574 del 18/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’utente nel formulario introduttivo contesta che: “l’utenza era disservita, in Napoli zona collinare, CAP 80131, si era spesso privati della connessione DATI e del servizio voce. La prima era quasi inesistente, per la conversazione VOCE invece, molto spesso cadeva il segnale e si era costretti a richiamare l’interlocutore, finché non si rinunciava alla conversazione”. L’esponente ha presentato più reclami, depositati in atti e nel tempo



non lavorati. Precisamente ha presentato un reclamo il giorno 04/10/2018 ed un secondo il giorno 13/01/2019. Le memorie di replica sono state presentate dall'istante oltre il termine previsto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento e per tale risultano irricevibili. In base a tali premesse l'istante chiede: 1) l'addebito per traffico non riconosciuto; 2) indennizzi per il malfunzionamento della linea; 3) indennizzi per mancata risposta al reclamo.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Illiad Italia SpA, in memorie, ha precisato che, in primis la domanda di addebito per traffico non riconosciuto e la mancata risposta ai reclami sono inammissibili, in quanto non sono state oggetto del tentativo di conciliazione, come risulta dal formulario UG del precedente tentativo di conciliazione. Mentre per quanto riguarda il malfunzionamento della linea, la domanda è invece nulla in quanto assolutamente generica. L'istante non ha, infatti, minimamente circoscritto il tipo di malfunzionamento e il periodo nel quale sarebbe avvenuto. In conclusione chiede di dichiarare l'inammissibilità della presente istanza.

## 3. Motivazione della decisione

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. A tal riguardo occorre fare una premessa. Anche quando la richiesta dell'utente formulata in maniera estremamente generica ("indennizzo"), in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, ormai consolidato ed espresso a chiare lettere in numerose pronunce sia dell'Agcom che dei Corecom (vd Corecom Lombardia, delibera n. 17/12, Agcom, delibera 529/09/CONS., Corecom Lazio, delibera n. 43/12), secondo il quale la domanda dell'istante, per quanto generica, dev'essere interpretata come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore con conseguente diritto all'indennizzo, si ritiene che, in un'ottica squisitamente interpretativa, ed in considerazione di quanto descritto dall'utente nell'istanza, le fattispecie di disservizio e di correlato indennizzo, valutabili in questa sede, siano quelle specifiche del malfunzionamento del servizio e della mancata risposta al reclamo. Inoltre, in riferimento alla richiesta di inammissibilità dell'operatore, per non coincidenza delle richieste fatte, in sede di conciliazione e di definizione, si rileva che, dalla analisi della documentazione in atti, in particolare del formulario UG/111041/2019 del precedente tentativo di conciliazione, le doglianze risultano essere le medesime. Nel merito. All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 1) "addebito per traffico non riconosciuto", l'utente fa riferimento ad un unico episodio quello di: "addebito "SMS Numero: 447 786 2\*\*\* Data: 24/12/18, 17:45:36 Volume: 1 Prezzo: 0.28€...". Su tale problematica, non avendo avuto, nella documentazione in atti, da entrambi le parti, ulteriori strumenti di prova per evidenze e rilievi più precisi e circoscritti, si ritiene di non poterla accogliere. Per la richiesta di cui al punto 2) "malfunzionamento del servizio", si evidenzia quanto segue. Innanzitutto si deve



precisare che il servizio in contestazione è quello di telefonia mobile e che si deve parlare, come detto, di malfunzionamento e non di mancato funzionamento. E' lo stesso utente che precisa che i disservizi sono diversi per tipologia, ma randomici nel loro accadimento, di tal che non si può configurare un'assoluta assenza di servizio (sia voce che internet). Appurato ciò, si evidenzia che, secondo un ormai consolidato orientamento di Agcom, sussiste certamente una responsabilità contrattuale in capo all'operatore, qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, l'operatore stesso non sia riuscito a risolvere il problema tecnico evidenziato e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione del disservizio (vd. Agcom, Delibera n. 3/10/CIR). Ma non solo: qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio e l'operatore non sia stato in grado di dimostrare che lo stesso malfunzionamento è stato determinato da causa a lui non imputabile, l'utente ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio. Per quanto sopra, si ritiene applicabile l'indennizzo previsto dal combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma 6, di cui all'Allegato A, della Delibera Agcom n. 347/18/CONS. Procedendo in tal senso si individua il dies a quo che si ritiene identificabile nella data del 4/10/2018 con reclamo pec. In un successivo reclamo PEC del 13.01.19, l'utente comunica all'operatore la recrudescenza dei diversi disservizi già lamentati in precedenza. Per quanto concerne la determinazione del dies ad quem si ritiene che lo stesso coincida con la data (13.01.19) dell'ultimo reclamo inoltrato tramite PEC dall'utente, non avendo quest'ultimo prodotto ulteriori reclami e/o segnalazioni successivi alla predetta data. Pertanto, per il malfunzionamento del servizio, si riconosce un importo complessivo pari a € 306,00= calcolato nella misura di € 3,00= al giorno per 102 giorni, calcolati, come detto, dal 04.10.2018 al 13.01.2019. In riferimento, invece, alla richiesta di cui al punto 3) "mancata risposta al reclamo", mentre l'istante né lamenta la mancata risposta, l'operatore si limita solo ad evidenziare che, la mancata risposta non è stato oggetto di conciliazione. Per cui in sede di definizione tale richiesta risulta inammissibile. Dalla documentazione agli atti si evince, in realtà che l'istante, non solo ha inviato formale reclamo all'operatore, tramite PEC del 04 ottobre 2018, ma che tale doglianza è stata anche rilevata, con richiesta del relativo indennizzo, anche in sede di conciliazione. Inoltre l'istante ha reiterato le proprie doglianze con successiva comunicazione a mezzo PEC del 13 gennaio 2019. Verrà dunque preso in considerazione il primo reclamo in atti, trattandosi di reclami che fanno riferimento alla medesima res controversa (art. 12, comma 2, del citato regolamento sugli indennizzi). Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo da parte dell'operatore. Ciò premesso, la parte istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12, comma 1, del menzionato regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, nel caso in cui l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, la corresponsione di "un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata



risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo. Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Iliad Italia SpA, detratto il tempo utile di 45 giorni, previsto dalla propria Carta del Cliente, per l'omessa risposta del reclamo del 04 ottobre 2018, si determina il dies a quo nella data del 19 novembre 2018 ed il dies ad quem nel 07 giugno 2019, data dell'udienza di conciliazione (euro 2,50 pro die x 200 giorni di mancata risposta al reclamo). Dunque l'operatore Iliad Italia Spa è tenuto a corrispondere all'istante l'importo massimo di euro 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'operatore Iliad Italia SpA,, in parziale accoglimento dell'istanza del 18/06/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante [REDACTED] entro il termine di 120 giorni dalla notifica del presente provvedimento, mediante bonifico su conto corrente dell'istante indicato in Conciliaweb, **l'importo complessivo di euro 606,00 (seicentosei/00)**, a titolo di indennizzo, per tutte le motivazioni di cui in premessa.

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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE

Dott. Domenico Falco

VISTO: IL DIRIGENTE  
Dott. Alfredo Aurilio