

DELIBERA 473/2023/CRL/UD del 22/12/2023
L. Pxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/620373/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 L. Pxxx del 13/07/2023 acquisita con protocollo n. 0187244 del 13/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentato, in data 26 maggio 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/610xxx/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 16 giugno 2023. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 13 luglio 2023, richiesta di definizione GU14/620xxx/2023 con la quale ha rappresentato quanto segue: “Contratto "offerta Iliad 5.99 per sempre sottoscritta 10/07/2018. nonostante aver segnalato che dalla fine del mese di gennaio inizio febbraio 2023 non sono più in condizioni di usufruire del servizio offerto dalla società in premessa, poichè l'utenza non è abilitata al traffico telefonico in entrata ed in uscita nonchè il traffico dati utilizzabile solo tramite rete wifi. pur avendo segnalato più volte le problematiche tramite i canali convenzionali nello specifico il servizio clienti al numero 117 in data 20/02/23; 26/03/2023; 06/04/2023 Fax inviato in data 11/04/2023 alle ore 11:04 “. In base a quanto rappresentato, l’istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “la restituzione dei canoni da me pagati regolarmente con accredito bancario, relativi ai mesi di febbraio; marzo aprile e maggio 2023 quantificati in € 23,96”; b) “ai sensi della Carta dei servizi ILIAD l'indennizzo pari a €7,50 a partire dal mese di febbraio2023 fino alla data di riattivazione del servizio per ogni giorno di sospensione/cessazione del servizio da me sottoscritto e regolarmente pagato”. L’istante non ha depositato memorie di replica.

2. La posizione dell’operatore

La società Iliad Italia S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...Le doglianze di controparte sono totalmente destituite di fondamento, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese. Il ricorrente lamenta un malfunzionamento dell’utenza 3927xxxxxx che ha, a suo dire, impedito l’utilizzo delle connessioni voce/dati dal Febbraio ’23 e chiede pertanto essere indennizzato per l’asserito disservizio. Si precisa in primis come nessun disservizio sia mai stato registrato da Iliad sull’utenza 3927xxxxxx e come l’utente abbia regolarmente usufruito delle connessioni voce/dati per il periodo oggetto di contestazione. Si precisa inoltre come il ricorrente non abbia mai sporto reclami scritti nei confronti di Iliad in merito agli asseriti disservizi (nessuna evidenza probatoria agli atti) e come sino alla proposizione della procedura di conciliazione l’asserito malfunzionamento dell’utenza

non sia mai stato portato all'attenzione della convenuta nelle modalità previste dalla normativa regolamentare. Si sottolinea pertanto come il ricorrente asserisca di aver subito un disservizio sulla propria utenza a partire dal mese di Febbraio '23 ma come sino alla data della proposizione dell'istanza di conciliazione Corecom del 26/05/23 nessun reclamo scritto sia mai stato notificato ad Iliad in merito ai presunti malfunzionamenti. Anche l'Autorità Garante per le Comunicazioni si è espressa sul punto con la Delibera n. 347/18/CONS in cui ha espressamente statuito: "Sono esclusi gli indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza" (art. 14 co4). Si precisa inoltre come, a seguito della segnalazione telefonica del 19/03/23 il Servizio Clienti Iliad abbia prestato riscontro e supporto al ricorrente provvedendo alla spedizione di ben n. 2 SIM sostitutive per far fronte agli asseriti disservizi e come, di contro, il Sig. Petxxxxxxx abbia sempre rifiutato la consegna delle SIM card inviate da Iliad tramite Poste Italiane. A seguire un estratto dei sistemi informatici Iliad dai quali si evince la gestione e l'invio delle n. 2 SIM sostitutive rifiutate dal Sig. Petxxxxxxx. Omissis ... Per completezza istruttoria si riportano a seguire le schermate dei sistemi informatici Iliad e del portale Conciliaweb dalle quali si possono evincere con le comunicazioni del Servizio Clienti Iliad del 29/05/23 e del 31/05/23 riportate agli atti della procedura di conciliazione UG/610xxx/2023 Omissis ... Solo alla successiva data 23/07/23 il ricorrente si è recato presso un Iliad Store per ottenere la sostituzione della SIM card dell'utenza. Alla luce di ciò il Servizio Clienti Iliad, per spirito bonario e conciliativo, ha immediatamente predisposto in favore del cliente il riaccredito di € 9,99 sull'utenza de qua pari al costo di sostituzione della SIM card. L'utente è già pertanto rimasto indenne della spesa sostenuta. A riprova di ciò si produce a seguire un estratto dei sistemi informatici inerente l'accredito in data 24/07/23 della somma di € 9,99 in favore del Sig. Petxxxxxxx e la gestione in data 23/07/23 della fornitura della SIM sostitutiva. Omissis ... Di tutta evidenza è il fatto che il protrarsi del disservizio oggi lamentato di fronte a codesta Ill.ma Autorità sia imputabile ad esclusiva colpa del ricorrente. Inoltre, ottenuto il tempestivo supporto di Iliad, si sottolinea come il Sig. Petxxxxxxx non abbia compiutamente seguito alle precise indicazioni fornite dal Servizio Clienti Iliad ed abbia rifiutato per ben n. 2 volte la consegna della SIM card sostitutiva inviata da Iliad. Si precisa all'uopo che il disposto di cui all'art. 1227 c.c. per cui "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza" è stato espressamente avvallato dalla stessa AGCOM in riferimento alla liquidazione degli indennizzi in sede di definizione ex Delibera n. 347/18/CONS. L'Autorità ha infatti dichiarato espressamente che "...deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del

danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Delibera n. 23/17/CIR). Inoltre, come già confermato dal Servizio Clienti Iliad con la comunicazione del 31/05/23, qualsiasi malfunzionamento, danneggiamento o smagnetizzazione della scheda SIM in dotazione all'utente non è responsabilità di Iliad ma è imputabile esclusivamente all'utilizzo fisico della stessa da parte dell'utente. A prescindere da ciò, di tutta evidenza è la buona fede e correttezza della scrivente convenuta che ha provveduto alla sostituzione della scheda SIM (non appena segnalato dal cliente) ed ha immediatamente rimborsato la controparte del costo sostenuto. La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva, comunque, di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire entro i termini di cui alla Delibera alla luce delle posizioni difensive contenute nelle memorie della controparte. Inoltre si ricorda che per costante orientamento dell'Autorità Garante il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato de facto alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione: è nella sede del procedimento di conciliazione (eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione del formulario UG, a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte) che le parti hanno avuto modo di interloquire sulla specifica problematica (vedi Delibera n. 51/2022 Corecom Puglia). La funzione economico sociale della procedura conciliativa, analogamente al reclamo, è quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore, superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo, la proposizione dell'istanza di conciliazione ancor prima dello spirare del termine per la risposta implica la rinuncia dell'utente ad avvalersi del presidio contrattuale in favore della procedura contenziosa che si esaurisce, per tale fase, nell'incontro delle parti all'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione (vedi Delibera n. 11/2020 Corecom Liguria). Nessuna responsabilità è ascrivibile alla convenuta Iliad Italia S.p.A. avendo la stessa agito correttamente e tempestivamente nei confronti del ricorrente, nel rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti. Nessuna richiesta indennitaria potrà ritenersi fondata. Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura le condizioni Generali di Contratto Iliad (Doc 1) e la Carta dei Servizi Iliad (Doc 2) dai quali si possono evincere le pattuizioni negoziali in essere tra le parti. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia, in via principale e nel merito: rigettare tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono essere accolte poiché non sono supportate da adeguata documentazione probatoria di cui all'art.2697 codice civile "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti

che ne costituiscono il fondamento” e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Infatti, l'istante non ha allegato alcun documento a supporto delle proprie doglianze, limitandosi a descrivere i fatti ed a dichiarare nel GU14 di aver "...segnalato più volte le problematiche tramite i canali convenzionali nello specifico il servizio clienti al numero 117 in data 20/02/23; 26/03/2023; 06/04/2023 Fax inviato in data 11/04/2023 alle ore 11:04” senza indicare, in riferimento alle telefonate, il codice di chiamata, il numero di operatore ed il numero di ticket. (cfr. istanza GU14/620xxx/2023). Inoltre, si rileva che il ricorrente non ha depositato alcuna memoria di replica, così facendo ha rinunciato, di fatto, ai termini per il deposito delle proprie difese, ex art. 16 del Regolamento, (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS.); pertanto, la posizione di Iliad Italia S.p.A., descritta nel fascicolo UG/610xxx/2023 e, successivamente specificata, nelle memorie, depositate nel GU14/620xxx/2023, può essere considerata fondata in base al principio di non contestazione ex art.115 c.p.c., secondo cui i fatti, non specificatamente contestati, si considerano pacifici. Alla luce di quanto emerso, considerato che l'istante non ha assolto al proprio onere probatorio, omettendo di svolgere attività deduttiva e difensiva, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, le richieste formulate dalla stessa non possono essere accolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza del Sig. L. Pxxx proposta nei confronti della società Iliad Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.
- 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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, 22/12/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini