

**DELIBERA 129/2023/CRL/UD del 24/02/2023**  
**L. CXXX / DIGI ITALY S.R.L. (DIGI MOBIL ITALIA)**  
**(GU14/210328/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 24/02/2023;

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. CXXX del 27/11/2019 acquisita con protocollo n. 0512419 del 27/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante esponeva di essere intestatario di due sim emesse dalla Digi Italy S.r.l. e lamentava che quest'ultima ometteva "la visibilità delle info riferite alle sim", che "dal sito all'interno del profilo non è possibile vedere né lo storico delle ricariche e né il dettaglio traffico per cui anche avendo ricaricato 5 euro all'anno ad oggi dovrei avere 15 euro per ciascuna sim ma in realtà il traffico è sempre 0 euro e non so e non posso vedere dove si trova il mio traffico e come è stato utilizzato. Inoltre via email pec il gestore non ha mai fornito riscontro né in riferimento al dettaglio traffico e né alla scadenza delle sim" e che "l'ultima risposta ricevuta è parziale e non soprattutto non ho accesso quotidianamente alla visualizzazione delle informazioni sul credito, scadenza e dettaglio traffico come fanno tutti i gestori". L'istante lamentava anche la scarsa conoscenza della lingua italiana da parte degli operatori della Digi Italy. Sulla base degli assunti predetti, l'istante chiedeva: - indennizzo per mancato e ritardata risposta ai reclami 300 €; - ristoro per attivazione di servizi addebitati e non verificabili e non calcolabili poiché non ho accesso allo storico e dettaglio traffico; - copia dettaglio traffico e storico ricariche dalla data di attivazione ad oggi e riaccredito di tali importi non fruiti; - indennizzo pari a 119 giorni di sim inutilizzabili sino ad oggi 27 nov2019, così come citato: Articolo 5 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio. - Quantificazione complessiva degli indennizzi richiesti pari a € 1.192,00.

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

Si costituiva Digi Italy S.r.l., deducendo l'infondatezza dell'istanza. Preliminarmente l'operatore esponeva come l'utente avesse instaurato molteplici procedimenti GU5, tutti archiviati eccetto uno ancora pendente. Nello specifico, quanto alla lamentata omessa visibilità delle informazioni delle sim, l'operatore in via preliminare eccepiva la mancanza di un idoneo supporto probatorio a sostegno della richiesta, mentre nel merito illustrava le modalità con le quali l'utente avrebbe potuto autonomamente verificare le informazioni richieste mediante accesso alla propria area personale sul sito web dell'operatore. Quanto alla lamentata impossibilità di visualizzare il traffico residuo, l'operatore eccepiva innanzitutto la mancanza di un preliminare reclamo sul punto; in secondo luogo, la genericità della lamentela, atteso che l'istante non specificava a quale delle due sim si riferisse il credito di € 15,00 da lui vantato. Nel merito illustrava lo storico delle ricariche e il saldo delle due sim. Sulla asserita scarsa conoscenza della lingua italiana da parte del servizio clienti Digi Italy, quest'ultima replicava come in realtà fossero state inviate all'utente plurime comunicazioni di assistenza in lingua italiana. Circa la richiesta di indennizzo per la

mancata risposta ai reclami, l'operatore esponeva come l'unico reclamo pervenuto fosse quello del 14/08/2017, con il quale veniva richiesta la scadenza delle sim, al quale l'operatore forniva riscontro scritto nel rispetto del termine di 45 giorni di cui alla carta dei servizi. Quanto alla richiesta di indennizzo per la sospensione o cessazione del servizio, Digi Italy ne deduceva l'infondatezza per non avere mai interrotto il servizio. Sul richiesto ristoro per attivazione di servizi addebitati, l'operatore eccepiva l'inammissibilità per non essere mai stato formulato reclamo, nonché l'infondatezza per eccessiva genericità. In via subordinata l'operatore, nella denegata ipotesi di accertamento di sue responsabilità, chiedeva tenersi conto della condotta non collaborativa tenuta dall'utente, del principio di equità, nonché della buona volontà della Digi Italy, che aveva finanche offerto in via transattiva l'importo di € 50,00 all'istante.

### **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. Nel merito, l'istanza non può essere accolta, per i motivi di seguito illustrati. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami. L'istante ha chiesto "indennizzo per mancato e ritardata risposta ai reclami 300 €". Nonostante tale richiesta sia stata formulata in modo estremamente generico e non circostanziato – non facendo l'utente alcun riferimento specifico a quali sarebbero i reclami non riscontrati dall'operatore – in virtù del principio della conservazione degli effetti della domanda e del favor utentis si provvederà comunque ad esaminarla, nei limiti delle risultanze documentali. È innanzitutto opportuno ricordare che, ai sensi del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera n. 347/18/CONS, art. 1, lett. j), il reclamo è "la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti". Ciò premesso, si andranno ora ad analizzare le comunicazioni intercorse tra l'istante e l'operatore, al fine di individuare se e quali di esse possano essere qualificate come reclamo e se sussista effettivamente una mancata risposta dell'operatore. Con la comunicazione PEC del 14/08/2018 l'istante chiedeva all'operatore informazioni sulle scadenze delle sim, specificando di non voler essere contattato telefonicamente. Tale comunicazione non può essere qualificata quale reclamo perché non segnalava un disservizio né chiedeva l'erogazione di indennizzi. Ad ogni modo, l'operatore riscontrava per iscritto la richiesta in data 23/08/2018 riportando le clausole delle condizioni generali di contratto relative alla scadenza delle sim. Con la comunicazione PEC del 07/05/2019 l'istante chiedeva all'operatore informazioni sulle scadenze delle sim e sul dettaglio del traffico. Tale comunicazione non può essere qualificata quale reclamo perché non segnalava un disservizio né chiedeva l'erogazione di indennizzi. Ad ogni modo, l'operatore riscontrava per iscritto la richiesta in data 09/05/2019 fornendo le informazioni richieste. Alla luce di quanto sopra, nessun indennizzo per la asserita mancata risposta ai reclami può essere riconosciuto. Sulla richiesta di ristoro per



“attivazione servizi addebitati”. L’istante ha chiesto “ristoro per attivazione di servizi addebitati e non verificabili e non calcolabili poiché non ho accesso allo storico e dettaglio traffico”. La richiesta, oltre ad essere formulata in modo estremamente generico, non è supportata da alcun elemento probatorio. Come noto, in virtù del principio dell’onere della prova di cui all’art. 2697 c.c., chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. L’operatore, dal canto suo, ha fornito dimostrazione – non contestata dall’utente – delle ricariche (esigie) effettuate dal cliente, del traffico effettuato nonché del credito residuo su ciascuna delle due sim, da cui non risulta nessuna anomalia. La richiesta dell’istante, pertanto, non può essere accolta. Sulla richiesta di “copia dettaglio traffico e storico ricariche dalla data di attivazione ad oggi e riaccredito di tali importi non fruiti”. L’utente ha chiesto di ottenere copia del dettaglio di traffico e dello storico delle ricariche dalla data di attivazione ad oggi nonché il riaccredito degli importi non fruiti. La richiesta non può essere accolta perché l’operatore ha già fornito, con le numerose comunicazioni agli atti, tutte le informazioni richieste dall’utente. Quanto al riaccredito degli importi asseritamente non fruiti, la richiesta è estremamente vaga e generica e non supportata da alcun elemento probatorio, pertanto non merita accoglimento. Sulla richiesta di indennizzo per sospensione o cessazione del servizio. L’istante ha chiesto “indennizzo pari a 119 giorni di sim inutilizzabili sino ad oggi 27 nov. 2019, così come citato: Articolo 5 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio”. Anche tale richiesta si presenta oltremodo generica e non circostanziata, considerato altresì che nel formulario l’utente non illustra quale sarebbe il giorno in cui ciascuna delle sim avrebbe smesso di funzionare e non allega alcun reclamo e/o segnalazione inviata in merito all’operatore. In proposito Digi Italy afferma da un lato, nella memoria di replica, che “Digi non ha mai interrotto il servizio al cliente” e dall’altro, in una successiva comunicazione agli atti, che “entrambe le sim sono nello stato di quarantena ma è possibile riattivarle fino alla data di scadenza come previsto all’art. 9 della Carta dei Servizi”. Alla luce della documentazione e delle dichiarazioni in atti, pertanto, non è possibile accertare se e quando le sim siano state disattivate ai sensi dell’art. 9 della Carta dei Servizi, tuttavia si cercherà comunque di ricostruire la vicenda al fine di valutare se all’utente possa spettare un indennizzo. Risulta dagli atti acquisiti alla procedura che: - l’istante sottoscriveva l’attivazione delle due sim in data 26/06/2017; - le condizioni generali di contratto, nonché la carta dei servizi dell’operatore, prevedevano che nel caso in cui il cliente non avesse effettuato ricariche per un periodo di 12 mesi consecutivi, la carta sim avrebbe consentito un accesso limitato ai servizi Digi Italy per ulteriori 30 giorni, consentendo solo la ricezione di chiamate e sms. Scaduto tale termine, la carta sim e la numerazione sarebbero state disattivate. Tuttavia, negli 11 mesi successivi, in qualsiasi momento, senza costi, il cliente avrebbe potuto, contattando il servizio clienti, chiedere ed ottenere la riattivazione - l’istante, come risulta dai documenti prodotti dall’operatore e come non smentito dall’utente, quanto alla sim con numero 3921xxx, effettuava solo una ricarica di Euro 5,00 in data 15/10/2019, mentre sulla sim con numero 3421xxx effettuava una ricarica da Euro 5,00 in data 08/01/2018, una da Euro 0,10 in data 30/03/2019 e una da Euro 5,00 in data 10/05/2019; - alla data di presentazione dell’istanza (27/11/2019), pertanto, entrambe le sim verosimilmente erano entrate nel

periodo di disattivazione temporanea come previsto contrattualmente: quanto alla sim con numero 3921xxxx, alla data dell'unica ricarica del 15/10/2019 erano già trascorsi oltre 12 mesi senza altre ricariche; quanto alla sim con numero 3421xxxx, l'utente aveva fatto trascorrere 12 mesi dalla ricarica del 08/01/2018 senza fare ricariche, atteso che quella successiva era stata fatta il 30/03/2019. Anche laddove le sim fossero effettivamente state disattivate, quindi, ciò sarebbe avvenuto perché l'utente non ha effettuato tempestivamente le ricariche necessarie al fine di mantenere attive le due sim né risulta che abbia contattato negli 11 mesi successivi il servizio clienti per ottenere, senza costi, la riattivazione; pertanto non può dolersi che le stesse, come previsto contrattualmente, siano eventualmente state disattivate. In casi analoghi l'Agcom ha già statuito che "Non può essere accolta la domanda di indennizzo formulata dall'utente per l'indebita disattivazione del servizio voce qualora, come nel caso di specie, tale disattivazione sia stata la conseguenza della mancata effettuazione di ricariche entro il termine contrattualmente previsto" (cfr. Agcom delibera 78/10/CIR). Tra l'altro, tenendo conto del principio del concorso del fatto colposo del creditore, deve rilevarsi che l'utente non risulta aver mai effettuato segnalazioni e/o reclami all'operatore, dal 2017 (data di attivazione delle sim) al 2019 (data di avvio del presente procedimento), circa la intervenuta non utilizzabilità delle due sim, pertanto emerge per *facta concludentia* che il cliente non utilizzava le sim (*rectius* non le utilizzava con le modalità previste contrattualmente per mantenerle attive) e non ha, quindi, subito alcun illegittimo disagio dalla loro disattivazione, ad ogni modo prevista contrattualmente e quindi legittima. Alla luce di quanto sopra, la richiesta di indennizzo non può essere accolta. Sulle spese della procedura. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo compensare le spese della procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

- 1.** Il rigetto dell'istanza proposta da CXXX L. nei confronti di Digi Italy S.r.l.. 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 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to