

DELIBERA n°_35_

**XXXXXXXXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/201684/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 24/03/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 09/11/2019 acquisita con protocollo n. 0481688 del 09/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXX, di seguito (Istante), in relazione all'utenza mobile di tipo privato, XXXXXXXX, nell'istanza introduttiva del presente procedimento contesta l'interruzione ingiustificata di tutti i servizi previsti dal piano di abbonamento relativo all'utenza dal 20 al 27 marzo 2019, motivo per cui decide di effettuare la portabilità verso l'operatore HO in 6 aprile 2019. Tale disservizio ha arrecato grave nocumento all'istante, nonché rilevanti danni quantificabili oggi in euro 1000,00, considerato che detta utenza viene utilizzata nell'esercizio della propria attività di consulente fiscale, non avendo potuto utilizzare i servizi previsti dalla ricaricabile (collegarsi a internet, chiamare o ricevere le chiamate dei propri clienti) Il reclamo inoltrato a mezzo legale è rimasto privo di riscontro. L'istante in relazione a quanto dichiarato chiede:

1) indennizzi per la cessazione dei servizi voce e internet dal 20 marzo 2019 al 27 marzo 2019, tenuto conto di ogni servizio principale ed accessorio;

2) indennizzi previsti per la mancata risposta al reclamo del 10.04.2019 e per la mancata trasparenza contrattuale;

3) tutti gli indennizzi applicabili dall'allegato A alla delibera 348/18/Cons, o in subordine, dalla delibera Agcom 73/11;

4) euro 200,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Iliad Italia S.p.A. (di seguito Iliad o Operatore) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. Non risulta alcun disservizio sulla rete nel periodo in questione: d'altra parte alcunché è stato segnalato dall'Utente durante i giorni di disservizio e dai

tabulati telefonici risulta che l'utenza ha sia ricevuto che eseguito chiamate telefoniche, sms ed è stata interessata da navigazione internet. Si noti in proposito che la domanda formulata dall'Istanza si fonda su una reiterata contestazione di interruzione totale del servizio. Tale circostanza appare dunque rivelatrice della infondatezza della domanda indennitaria. Inoltre, l'Utente ha altresì richiesto che gli indennizzi siano raddoppiati perché l'utenza era utilizzata a fini lavorativi. Tale richiesta andrà disattesa avendo l'Utente accettato in sede di sottoscrizione del contratto le condizioni generali di Iliad, consultabili altresì in ogni momento sul sito dell'operatore all'indirizzo <https://www.iliad.it/trasparenza-tariffaria.html>, che all'art. 2 delle stesse precisano come le utenze Iliad siano destinate esclusivamente a comunicazioni personali e non "business" e prova ne è che non è possibile sottoscrivere un contratto con Iliad indicando la partita iva. In proposito si noti che l'Utente afferma in istanza di essere un consulente fiscale e pertanto è indubbio che abbia compreso, al momento della sottoscrizione il contenuto delle condizioni generali di contratto Iliad, ivi incluse quelle relative all'impossibilità di sottoscrivere un contratto con partita iva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Nel merito l'istante lamenta l'interruzione di tutti i servizi sull'utenza mobile in argomento, dal 20 al 27 marzo 2019, senza però dimostrare di avere prontamente segnalato il disservizio all'operatore. Nel caso in esame, l'istante, non ha prodotto in atti alcun elemento, né codice identificativo della segnalazione che possa provare l'esistenza di una segnalazione in merito ai disservizi lamentati, risulta quindi non aver assolto all'onere probatorio di cui all'art. 2697 c.c., cioè l'onere di provare i fatti che costituiscono il fondamento della sua pretesa. Dalla documentazione in atti si osserva che l'istante in data 11/04/2019 ha inoltrato all'operatore solo una richiesta di risarcimento danno e comunicazione di portabilità verso altro operatore a causa di malfunzionamenti avvenuti ben 23 giorni prima senza però dimostrare in alcun modo di avere tempestivamente reso edotto l'operatore di tali asseriti disservizi. Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". A tal proposito, si richiama l'art. 1175 c.c., il quale impone sia al debitore sia al creditore di comportarsi secondo le regole della correttezza e di buona fede, per le quali ognuno ha l'obbligo di salvaguardare l'utilità dell'altro, nei limiti di un sacrificio apprezzabile. Dunque, da una parte, il debitore deve eseguire tutte quelle prestazioni necessarie per realizzare compiutamente l'interesse del creditore, mentre, dall'altra, il creditore è tenuto a quella cooperazione che è d'uso tra persone corrette, per facilitare al

debitore l'adempimento, o almeno per evitargli inutili aggravii. Assolvendo all'onere di tempestivo reclamo, gli utenti potranno dimostrare di aver agito con diligenza e potranno validamente eccepire l'inadempimento contrattuale della controparte, invocando tutte le tutele offerte dalle norme in materia. In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. Ne consegue che nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore convenuto in ordine ai disservizi lamentati, in mancanza della prova da parte dell'istante di aver prontamente segnalato gli stessi all'operatore. Per quanto sopra ampiamente argomentato si rigettano tutte le richieste dell'istante.

DELIBERA

1. di rigettare integralmente l'istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Iliad Italia S.p.A.

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

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

Palermo 24/03/2021

IL PRESIDENTE

