



DELIBERA N. 5/DEF.

**XXX SCOTTO / ILIAD ITALIA
(GU14/563310/2022)
Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 30/03/2023;

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 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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

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 il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di XXX SCOTTO del 08/11/2022 acquisita con protocollo n. 0319089 del 08/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato che: *“In data 26/04/2022 presso il Centro Commerciale XXX di Reggio Calabria chiedeva l'attivazione del servizio Fibra (wi-fi extender) utenza 0965590XXX con gestore Iliad. Riceveva mail di conferma con indicazione dell'ora e del giorno di intervento del tecnico per l'attivazione del servizio "Open Fibra" ed effettuava il pagamento dei costi di attivazione richiesti. Nonostante l'intervento del tecnico e diversi reclami ad oggi il servizio non è stato più attivato”*.

Per quanto sopra, parte istante ha richiesto: 1. l'attivazione del servizio fibra; 2. l'indennizzo per ritardo/mancata attivazione del servizio fibra dal 26 aprile 2022; 3. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 4. l'indennizzo per il disservizio; 5. il rimborso delle spese di attivazione del servizio fibra; 6. le spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato espletato il 15 settembre 2022.

2. La posizione dell'operatore

La resistente nella propria memoria ha rappresentato: *“ ... il 24.04.2022 l'utente ha aderito all'offerta Fibra di Iliad, fornendo un numero civico errato (...) rilevato l'errore, in data 2.05.2022 l'istante ha comunicato il numero civico corretto, presso il quale, tuttavia, è risultato impossibile attivare la Fibra, non essendoci la copertura di OpenFiber ; tale impedimento tecnico è stato immediatamente comunicato al sig. XXX, al quale è stata spiegata più volte la necessità di esercitare il recesso dal contratto anche al fine di ottenere il rimborso dei costi di sottoscrizione dello stesso; per tutto l'arco della vicenda, il sig. XXX si è dimostrato poco collaborativo; infatti, non ha mai inviato il recesso dal contratto, pretendendo l'attivazione del servizio, che, di fatto, era impossibile; tutto quanto precede è emerso anche nell'ambito del procedimento d'urgenza GU5/533371/2022, definito con rigetto; in data 24.06.2022 Iliad ha provveduto ad esercitare il ripensamento d'ufficio con conseguente rimborso dei costi di sottoscrizione del contratto mediante accredito in fattura; infine, non risulta inviato alcun reclamo scritto”*.

In aggiunta, la resistente ha messo in evidenza che: - la richiesta di attivazione del servizio, oltre ad essere inammissibile in quanto esula dalle competenze dell'autorità adita, è manifestamente infondata, considerato che è stata accertata l'impossibilità tecnica di attivazione della Fibra presso l'indirizzo dell'istante e il contratto si è risolto; - la richiesta di rimborso dei costi di sottoscrizione del contratto pari ad € 39,99 è infondata, considerato che la scrivente compagnia ha già provveduto a rimborsare il predetto importo; - la domanda di indennizzi per mancata risposta ai reclami è manifestamente infondata, considerato che il sig. Scotto non ha mai inviato alcun reclamo scritto alla scrivente compagnia; - la domanda di indennizzi per ritardo/mancata attivazione del servizio e per il disservizio è manifestamente infondata in quanto la mancata attivazione del servizio Fibra è dipeso da causa non imputabile ad Iliad; inoltre, l'istante è stato immediatamente reso edotto dell'impossibilità tecnica e, ciononostante, non ha mai

esercitato il recesso: tale inerzia denota uno scarso interesse rispetto alla risoluzione del problema, oltre ad essere un comportamento valutabile ai sensi dell'art. 1227 c.c.

Da quanto sopra discende che nessun indennizzo spetta all'utente, neppure ai sensi dell'art. 4 del relativo Regolamento, la cui debenza è comunque esclusa dall'art. 13.

Infine, la richiesta delle spese di procedura è inammissibile oltre che infondata, in quanto il presente procedimento è completamente gratuito e non necessita la nomina di un legale e comunque tali spese non sono state documentate.

Ciò premesso e precisato, ha chiesto il rigetto delle avverse richieste, in quanto in parte inammissibili ed infondate in fatto e in diritto.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 23 febbraio 2023, la resistente ha ribadito quanto già sostenuto nella memoria difensiva riguardo l'impossibilità di attivare il servizio fibra presso l'abitazione dell'istante per l'assenza della copertura di OpenFiber, senza formulare alcuna proposta conciliativa della controversia. Dall'altra parte, l'istante ha insistito nelle proprie richieste, rendendosi, comunque, disponibile ad un eventuale accordo conciliativo.

Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Dalla documentazione al fascicolo si evince che la resistente si è adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale, tuttavia, la mancata attivazione è effettivamente dipesa da causa non imputabile all'operatore, pertanto, è tenuto a risponderne esclusivamente sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi. Infatti, non risulta provato che l'istante abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione del servizio fibra. Difatti, l'istante il 21 giugno 2022 ha depositato la richiesta di adozione di un provvedimento cautelare, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento. Nell'ambito di tale provvedimento, l'operatore ha, in primis, messo in evidenza che l'istante ha indicato un numero civico errato e che solo il 2 maggio 2022 ha comunicato l'indirizzo corretto; in secundis, ha precisato che a seguito dei sopralluoghi da parte dei tecnici è stato accertato che l'attivazione della linea risultava impossibile per ragioni tecniche, richiamando, a tal proposito, l'art. 3 delle condizioni contrattuali che stabilisce: "... *Fatto salvo quando previsto nel presente articolo, i servizi sono attivati da Iliad entro 90 giorni dalla data di conclusione del Contratto ... fatti salvi impedimenti non imputabili ad Iliad o casi di particolare complessità tecnica ...*".

Nel caso di specie, l'istante ha sottoscritto la proposta contrattuale il 26 aprile 2022, il successivo 2 maggio ha comunicato l'indirizzo corretto all'operatore; mentre parte resistente ha dichiarato l'avvenuto annullamento della procedura di attivazione per ragioni tecniche solo nel corso del procedimento cautelare al momento del deposito dell'note difensive. Pertanto, tale momento ha rappresentato la prima occasione utile per un confronto tra le parti, e l'istante ha finalmente appreso i motivi della mancata attivazione dell'utenza. Come evidenziato dalla resistente, il tempo massimo accordato al gestore per

l'attivazione del servizio è di 90 giorni. Nel nostro caso, il tempo intercorso tra la comunicazione dell'indirizzo corretto e il momento in cui parte resistente ha dichiarato l'annullamento della procedura di attivazione per motivi tecnici è pari a 51 giorni, rientrando nell'arco temporale indicato dal gestore per l'attivazione del servizio. La resistente non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante in ordine alla sussistenza di impedimenti tecnici dovuti alla mancanza della copertura "OpenFiber" presso l'abitazione dell'istante, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o configurazione.

Sul punto, l'operatore avrebbe dovuto informare l'istante delle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione del servizio fibra, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP; per questo, è tenuta a risponderne sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il richiamo corre a quel principio, più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953 e, da ultimo, Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando, ancora una volta, sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile, ai sensi dell'art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Secondo il consolidato orientamento Agcom (ex multis, Delibere n. 100/11/CIR e 143/11/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto e a fornire adeguata informativa in merito all'iter di attivazione e alle problematiche riscontrate che ostino allo stesso. Ne consegue che qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione del servizio rispetto alle tempistiche stabilite, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche o difficoltà ad esso non imputabili. In questi casi, "il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo 'formale' ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto" (Corecom Abruzzo, delibera 31/18).

In relazione a tanto, è conseguente il diritto per l'utente alla liquidazione di un indennizzo per carenza informativa, ai sensi del combinato disposto degli articoli 4, comma 2, e 13, comma 2, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/Cons che ha modificato il Regolamento indennizzi, delibera n. 73/11/Cons, pari ad euro 510,00

(cinquecentodieci/00). Detto importo è stato calcolato nella misura di euro 10,00 pro die (€ 7,50 incrementato di 1/3 data la tecnologia della linea oggetto di richiesta di attivazione che risulta essere su banda ultra – larga) per un totale di 51 giorni, ponendo come dies a quo il 2 maggio 2022 (data in cui è stato comunicato l’indirizzo corretto all’operatore) e il dies ad quem il 22 giugno 2022 (data in cui l’operatore ha comunicato l’annullamento definitivo della procedura di attivazione).

Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie (cfr. par. III.5.2), e in applicazione del combinato disposto degli artt. 4, comma 2, e 13, comma 6, del Regolamento indennizzi, si è ritenuto di riconoscere l’indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell’operatore consistente nella mancata comunicazione dell’impossibilità di attivare il servizio, ritenendosi sproporzionato riconoscere l’indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l’operatore avesse posto in essere due condotte omissive (Agcom, delibera 4/18/CIR).

Di contro, la richiesta dell’istante di cui al punto 4 di liquidazione di un indennizzo per il disservizio subito non può ritenersi accoglibile, atteso che la mancata erogazione del servizio, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui sopra.

Anche la richiesta di attivazione del servizio fibra non può trovare accoglimento, dal momento che è emersa l’impossibilità tecnica di procedere all’attivazione del servizio fibra presso l’abitazione dell’istante. Per tale motivo, l’operatore è tenuto, qualora non avesse già provveduto, a rimborsare i costi di sottoscrizione del contratto, pari ad euro 39,99.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, giacché non risulta agli atti alcun reclamo scritto e/o telefonico meritevole di risposta da parte dell’operatore.

Anche la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie, tramite la piattaforma ConciliaWeb, è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. L’istante si è limitato a chiedere genericamente il pagamento delle spese di procedura, senza fornire né il dettaglio delle spese occorse, né la motivazione sulla necessità delle stesse. Sul tema si è espressa l’Autorità, delibera n. 300/20/CIR.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell’art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell’odierna seduta, il Comitato all’unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. Scotto XXX nei confronti della società Iliad Italia per le motivazioni espresse in premessa. La società Iliad Italia è tenuta, qualora non avesse già provveduto, a rimborsare i costi di sottoscrizione del contratto, pari ad euro 39,99. Essa, inoltre, è tenuta a liquidare, tramite assegno e/o bonifico, a favore dell'istante, la somma di euro 510,00 (cinquecentodieci/00), a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi in ordine agli impedimenti tecnici ostativi all'attivazione del servizio richiesto, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. La società Iliad Italia è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 30 Marzo 2023

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino

SerialNumber =

TINIT-SCRFLV67A03C352X