

DETERMINA Fascicolo n. GU14/681398/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Iliad Italia S.p.A.****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 21/05/2024 acquisita con protocollo n. 0139455 del 21/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: in data 21 maggio 2024 l’istante, in qualità di titolare dell’utenza oggetto di contestazione, XXX, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/681398/2024. Nel formulario dell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “L’istante era titolare dell’utenza telefonica fissa con Iliad avente n. XXX. Dal giorno 8 marzo l’operatore telefonico ha staccato la linea fonia e dati senza alcun preavviso”. Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato la seguente richiesta: “Indennizzo per illegittima disattivazione dell’utenza”. Indennizzo quantificato in €. 1.000,00.

Posizione operatore: In data 3 luglio 2024 l’operatore ILIAD ITALIA S.p.A. ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, in cui ha dedotto che: “... l’istante non ha pagato le fatture di ottobre, novembre, dicembre 2023 e gennaio e febbraio 2024 (doc. 2). Iliad ha comunicato più volte all’utente il mancato pagamento delle fatture ed ha inviato numerosi alert di sospensione del servizio e di risoluzione del contratto (doc. 3). Da ultimo, in data 22.01.2024 lo scrivente operatore ha inviato raccomandata a/r con la comunicazione di risoluzione contrattuale ex art. 1453 c.c., ricevuta dal sig. XXX in data 01.02.2024 (doc. 4), così come previsto dall’art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 5). Non avendo provveduto a pagare le fatture nei tempi previsti, il contratto è stato risolto per morosità in data 06.02.2024, con cessazione dell’utenza in data 08.03.2024 (cfr. doc. 1). A quel punto, e dunque solo a seguito dell’interruzione dei servizi, l’utente ha pagato

le fatture insolute (cfr. doc. 2), ma l'utenza era già stata cessata. Lo scrivente operatore ha altresì spiegato più volte all'istante le modalità per recuperare il numero entro 60 giorni dalla cessazione, e ciò anche in sede di UG/672005/2024, ma lo stesso non ha seguito le indicazioni fornitegli. Da ultimo, si evidenzia che il sig. XXX non ha mai inviato reclami o contestazioni di sorta (doc. 6)" (pagg. 2 e 3 della memoria dell'operatore). Ha, altresì, eccepito: "1. la domanda di € 1.000,00 a titolo di rimborsi e indennizzi integra in realtà una richiesta di risarcimento del danno che è inammissibile in questa sede in quanto esula dalle competenze dell'Autorità adita, essendo di esclusiva competenza dell'AGO; 2. la domanda di indennizzi per interruzione dei servizi è manifestamente infondata, posto che gli stessi sono cessati a seguito di legittima risoluzione contrattuale ex art. 1453 c.c. per il mancato pagamento delle fatture previo invio di numerose comunicazioni, alert e raccomandata a/r;" (pag. 3 della memoria dell'operatore). Ha, quindi, formulato le seguenti conclusioni: "... rigettare le avverse pretese in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto". In replica alla memoria dell'operatore parte istante si è limitata a depositare la copia di una querela contro ignoti presentata al Commissariato P.S. XXX della Questura di XXX in data 15 luglio 2024 nella quale disconosce la firma apposta in data 1 febbraio 2024 sulla ricevuta di ritorno del vettore Mail Express (rectius Express) annessa alla raccomandata Iliad n. 24000006433 datata Milano, 22/01/2024 ed indirizzata al sig. XXX, VIA XXX, avente ad oggetto: <Iliad Italia S.p.A. – Sospensione totale dell'offerta fibra> con la quale l'operatore comunicava all'utente quanto segue: "a seguito del mancato pagamento delle fatture: 21001/FX/23/00XXX, 21001/FX/23/00XXX, 21001/FX/23/00XXX, 21001/FX/23/00XXX, procederemo entro 5 giorni dalla ricezione della presente notifica alla risoluzione ex art. 1453 c.c. del contratto relativo alla tua offerta fibra Iliad e alla definitiva disattivazione del servizio". Non ha, invece, prodotto in atti né un reclamo scritto successivo alla disattivazione del servizio né tantomeno la richiesta di un provvedimento di urgenza (GU5) finalizzato alla riattivazione della linea fonia e dati. Non ha nemmeno contestato la sussistenza della morosità che ha portato alla disattivazione del servizio avendo provveduto - come riferito dall'operatore a pagina 2 della propria memoria - solo a seguito dell'interruzione dei servizi al pagamento delle fatture insolute allorquando tuttavia l'utenza era già stata cessata, circostanza anch'essa non contestata. Così come non ha contestato l'assunto dell'operatore di aver spiegato più volte all'istante le modalità per recuperare il numero entro 60 giorni dalla cessazione, e ciò anche in sede di UG/672005/2024 (concluso con esito negativo in data 13 maggio 2024), ma che lo stesso non ha seguito le indicazioni fornitegli. Nè ha depositato in atti la contabile recante la data di avvenuto pagamento della morosità maturata, circostanza di cui ha dato atto l'operatore.

Motivazione del provvedimento: Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. Devesi, preliminarmente, evidenziare - quanto all'eccepita inammissibilità dell'istanza in ordine alla richiesta di risarcimento danni (pag. 3 della memoria difensiva dell'operatore) - che, alla luce delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera 276/13/CONS) "... se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni ... essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal <nomen juris> indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno" (III.1.3.). 2. Fatta questa premessa la domanda formulata dall'istante di indennizzo per illegittima disattivazione dell'utenza non è suscettibile di accoglimento. La ricostruzione fattuale operata dall'istante è, infatti, del tutto generica e non supportata da idonea documentazione probatoria. L'utente ha lamentato genericamente il distacco della linea fonia e dati effettuato dall'operatore in data 8 marzo 2024 senza alcun preavviso ma senza tuttavia produrre documentazione alcuna a fondamento della propria richiesta indennitaria e, in particolare, senza produrre alcun reclamo scritto concernente il disservizio lamentato e/o richiedere un provvedimento di urgenza (GU5) finalizzato alla

riattivazione della linea fonia e dati. Si è limitato, infatti, a produrre solo in data 15 luglio 2024 la copia di una querela contro ignoti presentata al Commissariato P.S. XXX della Questura di XXX in pari data (15 luglio 2024) nella quale ha disconosciuto la firma apposta in data 1 febbraio 2024 sulla ricevuta di ritorno del vettore Mail Espress (rectius Express) annessa alla raccomandata Iliad n. 24000006433 datata Milano, 22/01/2024 ed indirizzata al sig. XXX, VIA XXX, avente ad oggetto: <Iliad Italia S.p.A. – Sospensione totale dell’offerta fibra>. Si consideri che: a) il disconoscimento di cui alla querela - i cui fatti posti a base della stessa sono ancora oggetto di indagine da parte della competente Autorità - non esclude comunque la sussistenza della morosità maturata dell'istante nei confronti dell'operatore e che ha portato quest'ultimo ad operare la cessazione del servizio; b) salvo che all'esito della predetta querela non venga accertata una responsabilità dell'operatore, non può non ritenersi che quest'ultimo in perfetta buona fede abbia ritenuto essere andata a buon fine la comunicazione di risoluzione del contratto per morosità; c) di detta morosità era ben consapevole lo stesso istante tant'è che, come riferito - peraltro - dal solo operatore (ulteriore indice della buona fede di quest'ultimo), l'utente solo in conseguenza della interruzione del servizio si è premurato di sanarla. Devesi, perciò, considerare anche la condotta dell'utente ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore. Ora, non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, che sebbene l'operatore Iliad abbia: "... comunicato più volte all'utente il mancato pagamento delle fatture ed ha inviato numerosi alert di sospensione del servizio e di risoluzione del contratto (doc. 3)" [pag. 2 della memoria dell'operatore], circostanza anche questa che non ha formato oggetto di contestazione da parte dell'istante, indipendentemente dalla inidoneità di questi ultimi a comportare la sospensione/cessazione amministrativa del servizio, parte istante non ha dato prova documentale di essersi tempestivamente attivato presso gli uffici amministrativi Iliad per la risoluzione della problematica. Tutto quanto sopra considerato, generico e non circostanziato - oltre che privo di idonea prova documentale - risulta, quindi, l'assunto su cui fonda la richiesta dell'istante. Dato che <l'onere della prova è a carico di chi afferma qualche cosa, non di chi lo nega>, la contestazione di parte istante si risolve in una contestazione generica ed atteso che allegare una circostanza generica equivale a mancata allegazione, parte istante non ha adempiuto, nella fattispecie in esame, all'onere di allegazione (in senso tecnico) inteso come dovere di affermazione dei fatti rilevanti che sorreggono le ragioni giuridiche su cui si fondano le azioni poste a base della domanda. E' del tutto evidente, infatti, che se la carenza in punto di onere della prova conduce inevitabilmente al rigetto della domanda o dell'eccezione ad essa relativa (art. 2697 c.c.) e se la carenza di allegazione preclude la possibilità di provare i medesimi fatti, la carenza di allegazione non potrà che sortire il medesimo risultato procedurale. Tutto quanto sopra considerato la richiesta indennizzo per illegittima disattivazione dell'utenza formulata dalla parte istante non è suscettibile di accoglimento. Fermo restando il diritto dell'istante di agire per il risarcimento dell'asserto danno subito nella competente sede giudiziaria nei confronti dei responsabili laddove a seguito della denuncia dallo stesso sporta venisse effettivamente accertata la commissione di un reato nei suoi confronti. Trattandosi di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 21/05/2024, per i motivi di cui in premessa. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo