

**DELIBERA n°\_31\_**

**XXXX XXXX / ILIAD ITALIA S.P.A.  
(GU14/680834/2024)**

## **Il Corecom Sicilia**

**NELLA** riunione del Corecom Sicilia del 17/10/2024;

**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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

**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 Sicilia);

**VISTA** la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

**CONSIDERATO** che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

**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 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

**VISTO** il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 18/05/2024 acquisita con protocollo n. 0136437 del 20/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante XXXX XXXX, dichiara che giorno 15/01/2024, dopo aver verificato la copertura della rete iliad nella sua zona, faceva richiesta di attivazione del servizio di rete fissa fibra di iliad. Dopo aver fatto il pagamento per l’attivazione del servizio dal costo di 39,90 € a favore della compagnia si è ritrovato senza il servizio richiesto per oltre sette mesi e senza la possibilità di essere rimborsato perché nelle decine e decine di chiamate fatte al call center di iliad ha sempre risposto che occorreva attendere. A fronte di quanto dichiarato viene quindi richiesto il dovuto ristoro, per un ammontare di 2000.00 euro, nonchè l’immediata attivazione del servizio.

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

Le memorie di replica del gestore telefonico evidenziano che il sig. XXXX XXXX ha sottoscritto l’offerta iliadbox Wi-Fi 6 da € 24,99/mese con richiesta di portabilità del numero XXXXXXXXX ed è stato prontamente informato circa le maggiori tempistiche di attivazione dei servizi, essendo il suo indirizzo in un’area bianca, vale a dire un’area nella quale l’installazione della Fibra è subordinata all’ottenimento delle autorizzazioni da parte di enti esterni. Difatti, l’ordine di attivazione è stato sospeso in attesa che il provider Open Fiber, più volte sollecitato dallo scrivente operatore, ottenesse i permessi comunali nonché di protocollo necessari al fine di procedere all’installazione della linea, ancora non pervenuti. Tale circostanza è stata comunicata molteplici volte all’utente tramite call center ed è emersa anche nell’ambito del procedimento GU5/677796/2024, che è stato archiviato per i motivi di cui sopra. Peraltro, proseguono le memorie, si evidenzia che l’art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto Iliad statuisce espressamente che “i

Servizi sono forniti esclusivamente nelle aree coperte da tecnologia FTTH e previa verifica dell'esistenza di un idoneo collegamento alla rete locale in fibra ottica di Iliad o di propri partner, nonché dall'assenza di situazioni di incompatibilità tecnica derivanti anche da impianti o apparati ubicati nel domicilio o ad esso collegati". Quanto alle tempistiche di attivazione del servizio Fibra si precisa altresì che l'art 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto statuisce espressamente che "...i Servizi sono attivati da Iliad entro 90 giorni dalla data di conclusione del Contratto, fatti salvi impedimento non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica". Infine, si dà atto che l'utente non ha mai inviato segnalazioni scritte. Dai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in particolare: 1. la domanda di attivazione dei servizi è inammissibile in questa sede in quanto esula dalle competenze dell'Autorità adita, avendo ad oggetto una richiesta esecutiva; 2. anche la domanda di risarcimento del danno è inammissibile in questa sede, in quanto di esclusiva competenza dell'AGO; 3. in ogni caso, la mancata attivazione dei servizi è dipesa da causa non imputabile a Iliad, la quale ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata 4. all'odierna esponente in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso od indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. Ne discende che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto. Per quanto relazionato nella memoria difensiva il gestore insiste per il rigetto delle pretese dell'utente.

### **3. Motivazione della decisione**

Nel corso dell'udienza regolarmente svoltasi alla presenza dei due contendenti, è stato innanzitutto accertato che, da fine luglio, il contratto è stato attivato e che l'istante è regolarmente servito dal gestore oggi convenuto. Dall'esame della documentazione allegata e dall'ascolto delle versioni fornite dalle due parti, è quindi emerso che a seguito della sottoscrizione del contratto da parte dell'odierno istante, alla fine, ci sono voluti circa 7 mesi per vedere concluso l'iter contrattuale. Ciò, nonostante la carta dei servizi dell'Iliad, preveda un termine massimo di 90 gg dalla stipula dello stesso contratto, anche se vengono pure paventate ipotesi straordinarie che potrebbero far susseguire ulteriori ritardi per situazioni non direttamente gestibili dalla volontà dello stesso operatore. Si ritiene che, al di là delle responsabilità non ascrivibili direttamente al gestore telefonico, per come descritto dall'Iliad in memoria, non possa essere però accettato un termine così esteso pari a circa sette mesi, per l'attivazione di un servizio, senza peraltro dare al cliente dettagliate spiegazioni e soprattutto termini certi di attesa e di conclusione dell'iter in corso. Quanto precede, specie in ragione del fatto che, comunque, la campagna di adesione contrattuale viene attuata con regolarità dal gestore, nella perfetta conoscenza quindi delle richiamate difficoltà cui potrebbe andare incontro, nel rispettare i termini previsti. Tale fatto è infatti, a parere dello scrivente, da considerarsi un aggravante delle proprie responsabilità e non una giustificazione!! In ragione di questa motivazione, si ritengono parzialmente accolte le rimostranze e le richieste di ristoro espresse dall'istante ed in riferimento a quanto previsto dall'art 4 della Delibera 347/18/Cons - comma 1 e 2

del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori telefonici, viene determinato un indennizzo unitario di euro 7,50 per i 98 gg di ritardo per l'attivazione del servizio richiesto, ( periodo confermato dallo stesso gestore) escludendo quindi i primi 90 gg di inoperosità previsti dalla stessa carte dei servizi. Tale indennizzo viene calcolato in misura unitaria (e cioè non per ciascun servizio attivato in ritardo) perchè comunque trattasi di un ritardo di migrazione che non ha comportato il completo isolamento del cliente. In totale quindi viene riconosciuto a favore dell'istante un indennizzo complessivo di euro 735,00.

### **DELIBERA**

Per quanto espresso in motivazione, riguardante la controversia tra il signor XXXX XXXX , e la Iliad spa, si intendono parzialmente accolte le richieste avanzate dallo stesso utente, in ragione del riconoscimento di un indennizzo di euro 735,00 da accreditare dal gestore Iliad spa, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX , entro il termine di 60 gg dalla pubblicazione della presente Delibera, sul sito Agcom.

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.

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.

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

*Palermo 17/10/2024*

IL PRESIDENTE

