



DELIBERA n°_11_

**XXXX XXXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/562253/2022)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 03/03/2023;

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*”, 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);

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

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni.

CONSIDERATO che il citato Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023.

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 03/11/2022 acquisita con protocollo n. 0314662 del 03/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il signor XXXX XXXX, nel corso della istanza inoltrata in piattaforma ConciliaWeb, descrive di essere cliente Iliad per i servizi voce e dati sulla SIM XXXXXXXXX dal 3.09.2018. Il 21.01.2021, mediante PEC, ha segnalato al gestore di avere subito continui malfunzionamenti in pari data, nonostante fosse stata sempre in regola con i pagamenti. Nel formulario inoltrato, asserisce che tali disservizi, sono proseguiti pure dopo la segnalazione ed hanno avuto durata 18 giorni dal 21.01.2021 al 08.2.202. Pertanto, viene richiesto il giusto indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

La replica da parte del gestore, Iliad spa, nel corso della memoria è basata sull'infondatezza delle richieste da parte istante, considerato che l'odierno proponente, contattato dal servizio clienti Iliad, ha riferito che il disservizio riscontrato in data 21.01.2021 si è risolto in poche ore. Pertanto, lo stesso gestore evidenzia che il regolamento indennizzi, all'art. 6 indica la somma liquidabile per ogni giorno di malfunzionamento, e non per brevi interruzioni, cosa avvenuta in questo caso. La breve durata del malfunzionamento lamentato dall'utente emerge chiaramente anche dalla PEC di riscontro alla comunicazione dell'avv. Giuseppe Sabia, datata 9 febbraio 2022 con cui è stato rigettato il reclamo. Pertanto anche il mancato riscontro al reclamo non è veritiero. In ragione di quanto scritto, il gestore rigetta ogni richiesta di indennizzo avanzata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

La descrizione degli accadimenti da parte istante non è documentata da segnalazioni di disservizi inviati al gestore, ove consentire i controlli del caso. Tra l'altro, l'istante sostiene di aver inoltrato un unico reclamo, in data 21 febbraio 2022, ma non allega in piattaforma. Il gestore da parte sua dimostra, allegando copia della replica, di aver risposto nei modi e nei tempi giusti - in data 9 febbraio 2022 - alla segnalazione pervenuta dall'istante. Non si evince in alcun modo che i malfunzionamenti pertanto abbiano avuto una durata - come lamentato in istanza - di diciotto giorni, bensì si possono ricondurre alla data dell'avvenuta segnalazione. Il riferimento difensivo del gestore, tra l'altro è abbastanza plausibile e contemplato nella carta dei servizi in uso al cliente, che ha sottoscritto il contratto, allorquando fa riferimento ad un arco temporale limitato al più a qualche ora e pertanto non facendo maturare alcun genere di indennizzo. Si ritiene pertanto che non ricorrano i presupposti per applicare alcun indennizzo in favore della parte proponente, sia perché i disservizi occorsi parrebbero in effetti di modesta entità e limitati ad uno spazio temporale esiguo, sia perché il gestore, entro i termini previsti, replica alle osservazioni mosse dallo stesso cliente, non incorrendo nelle sanzioni previste per un mancato riscontro ai reclami della clientela.

DELIBERA

In ragione di quanto sopra enunciato, per quanto riguarda il procedimento avviato dal signor XXXX XXXX nei confronti del gestore telefonico Iliad Italia spa, lo stesso si intende rigettato in relazione ad ogni pretesa di indennizzo avanzata.

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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

Palermo 03/03/2023

IL PRESIDENTE