

DELIBERA n°_7_

**XXXX XXXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/561289/2022)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/02/2023;

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 modificata 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;

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. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS;

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;

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 dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

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 Assemblee 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 decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003;

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);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 28/10/2022 acquisita con protocollo n. 0311045 del 28/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La signora XXXX XXXX, nel corso dell'istanza inoltrata in piattaforma conciliaweb, descrive di essere cliente Iliad per i servizi voce e dati sulla sim 3391784419 dal 31.07.2018. Il 21.01.2021, mediante pec, ha segnalato al gestore di avere subito continui malfunzionamenti dal 21.01.2021, che hanno avuto una durata di 18 giorni dal 21.01.2021 al 08.2.2021. Per quanto segnalato, viene richiesto il giusto indennizzo, sia per il malfunzionamento che per la mancata risposta del gestore, al suo reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La replica da parte del gestore, sui fatti contestati, è basata sull'infondatezza delle richieste da parte istante. Nelle memorie difensive, viene posto in rilievo che l'odierno proponente il contenzioso, contattato dal servizio clienti Iliad, in data 2.02.2021, ha

riferito che il disservizio riscontrato in data 21.01.2021, si è risolto in poche ore. Il gestore quindi replica facendo riferimneto al regolamento indennizzi Agcom , che infatti, all'art. 6 indica una somma liquidabile per ogni giorno di malfunzionamento. Ne deriva che il malfunzionamento deve avere una durata minima di un giorno, non essendo previsto un coefficiente orario a tal fine. Non vi è tra l'altro traccia di ulteriori segnalazioni di disservizi . La breve durata del malfunzionamento lamentato dall'utente, emerge chiaramente anche dalla pec di riscontro alla comunicazione dell'avv. Giuseppe Sabia del 21.01.2021 con cui è stato rigettato il reclamo. Iliad, infatti, si è prontamente attivata per indagare sull'accaduto e risolvere la vicenda. Peraltro, l'art. 1 delle Condizioni Generali di Contratto Iliad prevede espressamente che “la fornitura, le prestazioni e l'ampiezza di banda del Servizio potranno variare in ragione, tra l'altro, del numero di utenti simultaneamente collegati alla rete, del luogo di utilizzo, del dispositivo utilizzato, degli ostacoli presenti tra la rete e il dispositivo mobile, e dell'utilizzo simultaneo di diversi servizi. Per preservare integrità e sicurezza della rete, ed evitarne il congestionamento, nonché per ottimizzare l'accesso alle risorse di rete per tutti gli utenti, Iliad potrà implementare, temporaneamente e in maniera non discriminatoria, alcune procedure di gestione del traffico e di utilizzo di risorse fisiche della propria rete che potranno avere un impatto sulla velocità di navigazione e/o sulla qualità dei contenuti video”. Il funzionamento “a singhiozzo” della connessione dati e voce lamentato dall'istante, quindi, non è indennizzabile in quanto con la sottoscrizione del contratto con Iliad l'utente è reso edotto e accetta che il servizio possa subire delle variazioni qualitative in presenza delle menzionate circostanze. Alla luce di quanto sopra, anche la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere rigettata in quanto infondata. Iliad, infatti, è prontamente intervenuta e ha riscontrato la comunicazione dell'avv. Sabia del 21.01.2021 con una comunicazione a mezzo pec il 9.02.2021, nel pieno rispetto del termine di 45 giorni previsto dall'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto Iliad. In conclusione il gestore chiede il rigetto delle domande dell'istante in quanto infondate.

3. Motivazione della decisione

La descrizione degli accadimenti da parte istante non è documentata da segnalazioni di disservizi ed a l'unico reclamo inoltrato, ma non allegato in piattaforma, il gestore replica nei tempi e nelle giuste modalità. Non si evince in alcun modo che i malfunzionamenti abbiano una durata - come lamentato in istanza - di diciotto giorni, bensì del giorno 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 riferimneto ad un arco temporale limitato al più a qualche ora. Suscita ancora perplessità il fatto che il cliente lamenti quanto accaduto, avviando il procedimento in corso, a tempo abbondantemente remoto. Si ritiene pertanto che non ricorrano i presupposti per applicare alcun indennizzo in favore della parte proponente, sia perchè i disservizi occorsi parrebbero in effetti di modesta entità e limitati ad uno spazio temporale esiguo, sia perchè il gestore, entro i termini previsti, replica alle osservazioni mosse dallo stesso cliente.

DELIBERA

In ragione di quanto sopra enunciato, per quanto riguarda il procedimneto avviato dalla signora XXXX XXXX c.f. TRMKTA90A62Z112H nei confronti del gestore telefonico Iliad Italia spa, lo stesso si intende rigettato per ogni sua richiesta.

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 08/02/2023

IL PRESIDENTE

