

DELIBERA 311/2023/CRL/UD del 16/6/2023

**A. Bxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/420924/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 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 in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di A. Bxxx del 03/05/2021 acquisita con protocollo n. 0208129 del 03/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, codice cliente Iliad n. 6456xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 03.05.2021 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che: a) in data 09.03.2021, acquistava una sim presso Iliad effettuando tutti i vari passaggi richiesti per la registrazione e l'attivazione dell'utenza; b) dopo un'ora circa verificava che la sim non si connetteva alla rete ed era costretto a chiamare l'operatore con un'altra utenza telefonica per avere assistenza; c) dopo vari tentativi, con l'ausilio di un pc, entrava nuovamente sul portale Iliad per verificare lo stato di attivazione che non risultava essere andato a buon fine per cui ripeteva alcuni passaggi e finalmente riusciva ad attivare la sim. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. L'indennizzo per mancata tempestiva attivazione del servizio, quantificato in € 50,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Iliad Italia S.p.A. ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare, che: a) risulta sui sistemi di Iliad che l'utente abbia acquistato la sim in data 9.03.2021 alle ore 9:26:46 e che a causa di video identificazione non conforme "volto non inquadrato totalmente", la procedura richiesta sia fallita alle ore 9:31:57; b) pertanto, l'attivazione non andava a buon fine per fatto non imputabile alla compagnia; c) Iliad ha anche tentato di inviare una comunicazione e-mail di preavviso del mancato espletamento dell'attivazione, tuttavia al momento della sottoscrizione l'utente inseriva un indirizzo e-mail errato (albadax@gmai.com, anziché albadax@gmail.com); d) con ciò il gestore telefonico avrebbe anche tempestivamente informato l'utente di quanto occorso, ma l'e-mail non è stata correttamente recapitata in virtù dell'errore di cui sopra; e) a quel punto, l'utente, a seguito di contatto con il servizio clienti, è riuscito a effettuare correttamente la validazione alle ore 11:17 e a completare l'attivazione della sim alle ore 11:19:26 del medesimo giorno, ossia il 09.03.2021; f) nonostante l'intera vicenda sia avvenuta e si sia risolta in meno di due ore, l'istante proponeva istanza di conciliazione già il medesimo giorno. L'operatore ha dunque concluso per il rigetto della richiesta dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la domanda di indennizzo dell'istante non possa trovare accoglimento. La dinamica della vicenda, descritta in modo sostanzialmente analogo sia dall'utente che dall'operatore, evidenzia

il carattere del tutto bagatellare dell'eventuale disservizio. In sostanza, infatti, l'utente si lamenterebbe della mancata attivazione della sim appena acquistata per un periodo di tempo di nemmeno 2 ore. Orbene, la delibera Agcom n. 347/18/CONS prevede che l'indennizzo per mancata attivazione del servizio sia applicabile solamente a partire dal "giorno" di ritardo (cfr. art. 4 delibera Agcom n. 347/18/CONS). Non solo. Nel caso di specie, l'operatore ha dedotto altresì che il minimo ritardo nell'attivazione è stato comunque determinato dalla negligenza dell'utente che non ha completato correttamente la procedura di registrazione tramite video identificazione (in quanto il suo volto non sarebbe stato inquadrato totalmente). L'istante, nel termine accordato per le memorie di replica, non ha ritenuto di interloquire sul punto, sicché può ritenersi che detta circostanza sia rimasta non contestata (arg. ex art. 115, comma 1, c.p.c., applicabile anche nel procedimento davanti al Corecom: v. Corecom Lazio Delibera n. 43/12). Tanto considerato, la richiesta va, dunque, rigettata. Da ultimo, quanto alle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, nonché dell'art. 20, comma 6, delibera n. 203/18/CONS, appare corrispondente ad equità disporre la compensazione fra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l'istanza del Sig. B. Axxx nei confronti della società Iliad Italia S.p.A.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini