



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 144/2020

**XXX / ILIAD ITALIA X
(GU14/239850/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 22.10.2020;

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. 203/18/CONS, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma Concilia-Web”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 05/02/2020 acquisita con protocollo n. 0053472 del 05/02/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 22/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Iliad Italia X (di seguito Iliad), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 05/02/2020; il verbale di mancato accordo della conciliazione semplificata è del 03/02/2020), quanto segue. In data 5 ottobre 2019, chiedeva la cessazione del numero e contestuale rimborso del credito residuo presente sulla numerazione (codice cliente/ numero contratto 3519600606). Al 20.01.2020, non riceveva alcun rimborso, nonostante le svariate pec e richieste effettuate. Ciò premesso, l’istante richiede: il rimborso del credito spettante e l’indennizzo per il ritardo nella concessione dello stesso come previsto dalla carta dei servizi Iliad. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 250,00.

2. La posizione dell’operatore

Iliad, con memoria del 25/03/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce l’infondatezza delle pretese avverse in quanto il credito è stato regolarmente rimborsato con bonifico in data 10.02.2020 (bonifico allegato agli atti) e perché l’indennizzo per questa tipologia di ritardo non è una fattispecie contemplata né dalla Carta dei Servizi Iliad né dalla delibera indennizzi. Chiede, pertanto, che le richieste vadano rigettate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. Agli atti risulta depositata la disposizione di bonifico di Iliad nei confronti di Daniela Apicella, documento questo e

circostanza non smentita in alcun modo da parte istante. Pertanto, essendo venuta meno la materia del contendere e non essendo l'indennizzo per ritardo nel rimborso del credito spettante, ricompreso tra le fattispecie previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS, si intendono respinte tutte le richieste avanzate da parte istante. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Iliad Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 22.10.2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi