



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/641398/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Iliad Italia S.p.A.**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 30/10/2023 acquisita con protocollo n. 0279188 del 30/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: L’istante lamenta la mancata attivazione del servizio di telefonia mobile con Iliad S.p.A. e richiede per questo motivo indennizzo di euro 2.500,00. Non allega memorie o documentazione a sostegno della propria istanza.

La posizione dell’operatore: Iliad S.p.A. chiede il rigetto della domanda in quanto il ricorrente non ha mai inviato alcun reclamo a Iliad in merito ai motivi di doglianza ma abbia immediatamente depositato il ricorso per la conciliazione presso Corecom Campania (UG/637869/2023) in data 13/10/23. Cioè, il giorno dopo la richiesta di attivazione del 12/10/23. Inoltre, il Sig. XXX non ha neppure promosso in tale sede il ricorso per l’adozione del provvedimento ex art. 5 della Delibera n. 353/19/CONS (ricorso GU5) limitandosi semplicemente ad avanzare le odierne pretese risarcitorie. L’operatore evidenzia altresì la sproporzione della pretesa economica rispetto alle delibere Agcom, essendo più simile ad una richiesta di risarcimento danni da valutare in sede giudiziaria che non ad una di indennizzo. Sottolinea infine come l’importo versato dal cliente per la procedura di attivazione, e cioè euro 9,99, sia stato prontamente rimborsato.

Motivazione: Preliminarmente, si osserva, che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, considerato che l’intera vicenda

debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, in quanto non risultano suffragate da alcun elemento a sostegno valido a riconoscere alcun tipo di indennizzo. Difatti per quanto riguarda la domanda principale, l'operatore per ragioni non dipendenti dalla propria volontà non ha potuto procedere alla stipula contrattuale. Sono stati chiariti in udienza, dal referente di Iliad S.p.A., i motivi del rigetto della procedura, causato da problematiche tecnico/amministrative dovute ad un inserimento non corretto dei dati. In udienza l'istante altresì confermava che, a mezzo mail, Iliad S.p.A. rendeva immediatamente nota l'impossibilità di procedere all'attivazione del servizio e comunicava che sarebbe stato effettuato il rimborso di quanto versato dall'utente per concludere il contratto di telefonia mobile. In riferimento alla richiesta di indennizzi, come anche segnalato dall'operatore nelle sue memorie, non contestate nemmeno in fase d'udienza, l'istante non ha mai effettuato alcun reclamo nei confronti dell'operatore, non consentendogli così di poter approfondire e risolvere la problematica, come previsto dall'articolo 14 comma quarto del regolamento di cui alla Delibera Agcom 347/18/CONS, pertanto nessun indennizzo può essere disposto in questa sede. In tale caso, trattandosi di rigetto dell'istanza, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 30/10/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
ALFREDO AURILIO