

DETERMINA Fascicolo n. GU14/84971/2019**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 18/02/2019 acquisita con protocollo n. 0067800 del 18/02/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX, codice fiscale XXX, ha presentato in data 18/02/2019 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Iliad Italia SpA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente lamenta disservizi sulla propria linea mobile. L’utente rappresenta che in seguito alla portabilità all’operatore Iliad, perdeva la linea telefonica durante le chiamate in continuazione, il cellulare funzionante non recepiva le telefonate in entrata, per 4 giorni l’utente ha riscontrato questo ed altri disservizi. Le richieste da parte dell’utente sono così rappresentate: - indennizzo danno subito - indennizzi e rimborsi richiesti

L’operatore Iliad Italia SpA con propria memoria ha rappresentato quanto citato dall’art 1 delle condizioni generali di contratto “Iliad fornisce all’Utente l’accesso ad un servizio di telefonia mobile prepagato ricaricabile e ai servizi aggiuntivi e opzionali, nonché l’accesso alle numerazioni di emergenza, all’interno delle aree coperte dalle reti di Iliad e dei suoi operatori partner, mediate l’uso di un dispositivo mobile compatibile e di sua sim Iliad. Le reti di Iliad e dei suoi partner sono condivise tra tutti gli utenti. 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 le rate e il dispositivo

mobile, e dell'utilizzo simultaneo di diversi servizi. Inoltre secondo l'art 4 delle condizioni generali Iliad Italia SpA che contempla, tra le obbligazioni dell'utente, che è vietato l'utilizzo del servizio o della sim all'interno di dispositivi che non sono destinati ad un utilizzo del servizio per fini personali

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalle memorie fornite dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero, L'utente lamenta un disservizio per mancanza di linea telefonica durante le chiamate, non rappresentando le date di effettivo disservizio ma limitandosi a quantificare in quattro giorni. L'utente, inoltre notifica un reclamo all'operatore in data 13/07/2018 allegando come elemento probatorio solo l'avvenuta consegna della Pec, non allegando il corpo del testo del reclamo. Alla luce di quanto esposto non è possibile accogliere le richieste dell'utente per la indeterminatezza e genericità di esse;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 18/02/2019, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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