

DETERMINA 58 Fascicolo n. GU14/544631/2022 del 23/09/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSI [REDACTED] 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

Considerata l'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Michael Amoruso

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] del 12/08/2022 acquisita con protocollo n. 0244739 del 12/08/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/****094, rappresenta quanto segue: "Sin dall'attivazione, la linea voce ha presentato disturbi e cadute di linea (in alcuni casi interruzioni di linea anche oltre l'ora) con frequenze giornaliere. Dopo aver testato l'inefficienza della linea, l'utente ha ripetutamente chiamato (quasi giornalmente) i call center per assistenza a partire dal 1/3/2022. Sono stati effettuati interventi tecnici a casa in data 9/3/2022 e un altro successivamente il 12/3/2022 ma senza risoluzione del problema. In data 4 aprile u.s. alle ore 15 circa c'è stato un ulteriore intervento di tecnico Iliad presso l'abitazione della Sig.ra ***** e non riuscendo a risolvere i problemi ha ritenuto opportuno sostituire il modem. In presenza del tecnico è stato riscontrato che, chiamando l'utenza, si azionava automaticamente la segreteria telefonica impedendo la possibilità di chiamate in entrata. Il tecnico, al riguardo, ha riferito essere un problema che va risolto da remoto. Come nel precedente periodo, si è proceduto a digitare il comando di disattivazione #21# ma, pur disattivandolo, dopo poco si è ripresentato il fenomeno (il telefono non squillava e si attivava la segreteria per poi, dopo tempo, anche ore, ripristinare la linea libera). L'utente è persona affetta da cecità assoluta e ha usufruito del beneficio della riduzione del 50%, come richiesto sin dalla apertura del rapporto così come riconosciuto da Iliad (la domanda è stata inoltrata contestualmente alla sottoscrizione del contratto e comunque prima dell'attivazione di linea); pur tuttavia non sono state restituite le spese di attivazione pari a € 39,99 in quanto si tratta di una estensione dell'utenza verso nuovi servizi (passaggio da solo voce a voce e traffico dati); non è stato restituito anche il 50% della fattura di febbraio (applicato l'intero senza riduzione di € 23,99 anziché 11,99 - le successive fatture invece sono state dimezzate). Trattandosi di persona anziana e non autosufficiente, il disagio è stato notevole ma Iliad non ha dato corso ad alcuna urgenza nonostante i ripetuti solleciti giornalieri. Il disservizio è stato parzialmente risolto solo a seguito di ricorso per provvedimento d'urgenza (i disturbi di fonia sono restati fino a tutto aprile e sembrano attualmente scomparsi - si tratta di "beep" che interrompono il flusso voce per frazioni di secondo). Nonostante i notevoli disservizi, la conciliazione avviata non ha dato esito positivo. Se ne chiede pertanto il ristoro attraverso il pagamento degli indennizzi per mancato corretto funzionamento della fonia dalla data di attivazione alla risoluzione del problema, correzione delle fatture e restituzione dei pagamenti non dovuti. Sono seguiti reclami al 177. In particolare la sera stessa alle ore 21,17 (operatore 7671019) dal call center Iliad hanno raccomandato di prendere nota dei momenti in cui l'utenza risultava irraggiungibile per poter meglio comprendere il problema. Ebbene, il 5 aprile alle 20,37 l'utenza era irraggiungibile (segreteria telefonica) mentre alle 20,40 raggiungevole per poi, alle 20,59 risultare nuovamente irraggiungibile; il 6 aprile alle 8,13 ancora irraggiungibile, ripetuta chiamata alle ore 8,15 e nuovamente irraggiungibile, alle ore 8,19 linea di nuovo libera e utente raggiungevole, alle ore 8,45 ancora linea libera, alle ore 9,10 irraggiungevole con scatto della segreteria telefonica, alle ore 14,00 ancora irraggiungevole con segreteria telefonica, alle ore 14,01 risponditore automatico di 'numero inesistente', alle ore 14,53 ancora irraggiungevole." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste, il tutto per un importo complessivo pari a € 400,00: I) Rimborso spese di attivazione d'utenza; II) Restituzione pagamento prima fattura non diminuita del 50%; III) Indennizzi per il mancato funzionamento delle linee dati e fonia dalla attivazione fino alla data di conciliazione da 8 marzo 2022 a 20/5/2022 o data ultimo intervento tecnico.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "Innanzitutto, si evidenzia che in data 10.07.2022 parte istante ha promosso altro procedimento di definizione per la medesima controversia (GU14/537610/2022), poi archiviato in quanto, nonostante i solleciti da parte dell'autorità, controparte ha omesso di depositare il documento di riconoscimento dell'istante. Non essendo possibile esperire più di un procedimento di definizione per la medesima controversia, in via preliminare si chiede che il presente procedimento venga dichiarato inammissibile e conseguentemente archiviato. Posto l'assorbente rilievo dell'eccezione di inammissibilità del presente giudizio, si entra comunque nel merito della vicenda e, in particolare, con riguardo al malfunzionamento della linea dal 01.03.2022 a tutto il mese di aprile si evidenzia che: i. non è pervenuto ad Iliad alcun reclamo nel periodo oggetto di contestazione; ii. in data 01.04.2022 l'istante ha depositato istanza di conciliazione UG/514134/2022 e avviato il procedimento d'urgenza GU5/514155/2022, nel corso dei quali, come si legge nei fascicoli documentali, Iliad ha evidenziato la mancata interruzione del servizio, oltre alla risoluzione del disservizio parziale in data 11.04.2022; iii. in data 15.04.2022 il predetto procedimento d'urgenza è stato archiviato, dopo che l'utente ha dato atto del ripristino della continuità nella fruizione dei servizi (doc. 1). Da quanto sopra discende che nessun indennizzo spetta all'utente: 1. né ai sensi dell'art. 6 del relativo Regolamento, la cui debenza è esclusa dall'art. 13; 2. e neppure

ai sensi dell'art. 12, stante che l'istante non ha mai inviato alcun reclamo. Infine, quanto alle ulteriori richieste dell'istante: - la domanda di rimborso delle spese di attivazione dell'utenza è infondata, considerato che tale costo è previsto nel documento di sintesi contrattuale (doc. 2), oltre che nella brochure prezzi di Iliad (doc. 3), documenti forniti all'utente al momento della conclusione del contratto e comunque consultabili sul portale online (https://www.iliad.it/docs/sintesi-contrattuale/sintesi_contrattuale_iliadbox.pdf; <https://www.iliad.it/docs/prezzi/brochure-prezzi-iliadbox.pdf>). - Iliad si dichiara disponibile a rimborsare il 50% della prima fattura per l'importo di € 11,99.". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla parte convenuta non può trovare accoglimento, in quanto a fronte del provvedimento di archiviazione dell'istanza GU14/537610/2022 per carenza di documentazione, l'utente ha proposto la presente nuova istanza con tutte le informazioni e nei termini stabili dall'art. 14 Allegato A alla Delibera 203/2018/CONS. Tanto premesso, alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Le richieste sub I) e sub II) possono essere accolte per le ragioni che seguono. Parte istante contesta il pagamento del costo di attivazione, nonché la mancata applicazione dello sconto del 50% relativo al canone della prima fattura emessa, e ne richiede pertanto il rimborso. Il gestore convenuto ha prodotto in atti la sintesi contrattuale, dalla quale si evincono le condizioni economiche applicate alla fornitura di servizio voce e dati di linea fissa. Dall'analisi documentale ed in particolare dalle predette condizioni economiche prodotte dalla parte convenuta, emerge che gli utenti con disabilità hanno diritto ad "uno sconto del 50% sull'offerta iliadbox". Spetta pertanto alla parte istante il rimborso dell'importo di € 19,99, corrispondente al 50% del "Costo di installazione", nonché dell'importo di € 11,99 relativo al 50% del canone presente nella prima fattura emessa, per la somma complessiva di € 31,98 (trentuno/98). La richiesta sub III) può trovare parziale accoglimento. Parte istante lamenta l'irregolare funzionamento dei servizi voce e dati dal 08.03.2022 e fino al giorno 20.05.2022, asseritamente segnalati quasi giornalmente tramite call center. Dalla documentazione in atti risulta, invero, che la prima segnalazione risale al giorno 01.04.2022, data di presentazione contestuale delle istanze GU5 e di conciliazione. Nell'ambito del procedimento d'urgenza GU5/514155/2022, con provvedimento di archiviazione emanato in data 15.04.2022, questo Corecom ha accertato il ripristino della continuità dei servizi a decorrere dal giorno 11.04.2022. Per quanto attiene al successivo periodo, non vi è evidenza di ulteriori segnalazioni di disservizio, anche in seno al procedimento di conciliazione. Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene congruo riconoscere, in favore dell'istante, l'indennizzo per irregolare funzionamento dei servizi, ex art. 6, comma 2, All. A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), calcolato come segue. Il termine iniziale è da identificarsi, sulla base della Carta dei Servizi di ILIAD, nel giorno 04.04.2022, ossia trascorso il termine di 72 ore, dalla data della segnalazione, a disposizione del gestore per la risoluzione del guasto. Il termine finale è da individuarsi nel giorno 11.04.2022, data di risoluzione del disservizio, come sopra rappresentato. Data la misura di € 3,00 pro die, prevista dall'art. 6, comma 2, del citato Regolamento Indennizzi relativamente al servizio voce, data, altresì, la misura di € 4,00 pro die, di cui al combinato disposto degli artt. 6, comma 2, e 13, comma 2, del predetto Regolamento, con riguardo al servizio dati fornito in tecnologia FIBRA, considerato l'arco temporale indennizzabile di n. 7 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di € 49,00 (quarantanove/00).

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 12/08/2022, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di €80,98 (ottanta/98), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, di cui: - € 31,98 a titolo di rimborso relativo alla mancata applicazione dello sconto del 50%; - € 49,00 a titolo di indennizzo per irregolare funzionamento dei servizi voce e dati ex art. 6, comma 2, All. A alla delibera 347/18/CONS.

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
GIUSEPPE MUSICCO