

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 45 del 6 maggio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/177798/2019) G.T. / ILIAD ITALIA S.P.A.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di G.T. del 23/09/2019 acquisita con protocollo n. 0400852 del 23/09/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue.

18.06.2018: si segnalava che nell'ultima settimana più clienti cercavano invano di contattare l'Avv. G.T. al proprio recapito mobile associato a Iliad; seppur acceso lo smartphone e perfettamente raggiungibile, il professionista non riceveva chiamata alcuna, nessuno squillo ma gli giungeva sms comunicante ogni singolo tentativo di contattarlo.

06.07.2018: si rappresentavano ulteriormente i disservizi patiti (anche nuovi):

- IMPOSSIBILITA' DI INVIO DI SMS MULTIPLI (ossia di un unico sms a più destinatari); diversamente l'invio a singolo destinatario funziona correttamente.

Contattata Apple (è in uso un iPhone 6) la stessa ditta faceva resettare linee e telefono, inutilmente, nonché modificare i codici... ogni soluzione non risultava idonea. Apple, quindi, chiedeva di provare con un iPhone 5: dopo che inizialmente il medesimo errore si presentava pure su questo terminale, improvvisamente qui si risolveva.

Apple – pur evidenziando la differenza di aggiornamenti ios ed effettuando ulteriori verifiche – concludeva essere problema non di smartphone, ma relativo alla sim Iliad (in effetti con il precedente gestore non si era mai constatata detta problematica).

Parimenti simile presunzione nutrivava il servizio clienti Iliad, disponibile alla sostituzione della sms (parzialmente smagnetizzata?), senza poi darvi seguito.

Le soluzioni con codici proposte da Iliad nulla risolvevano;

- QUOTIDIANAMENTE NUMEROSI CLIENTI (professionalmente è alto il rischio di risentirne in negativo) AVVISAVANO L'AVV. T. DI AVERLO CHIAMATO E DOPO ALCUNI SQUILLI, ESSERE SUBENTRATA LA SEGRETERIA TELEFONICA. PUR TUTTAVIA – ANCHE CON LO SMARTPHONE IN MANO – ALL'AVV. T. NON RISULTAVA NESSUNA CHIAMATA IN TEMPO REALE IN ENTRATA, venendo avvisato del tentativo solo grazie ad sms proveniente dalla segreteria telefonica.

Anche in questo caso tutti i consigli del gestore – comprensivi di appositi codici di sblocco – a nulla di risolutore portavano, con addetti Iliad che accennavano ad una sostituzione della sim;

- IN PIU' OCCASIONI, NEL BEL MEZZO DI UNA NORMALE CONVERSAZIONE TELEFONICA, CADEVA LA LINEA, CON DICITURA SUL DISPLAY "ERRORE DI CHIAMATA" O "ERRORE DI SISTEMA", tipica dicitura che compariva anni addietro quando, con altro operatore, si era parzialmente smagnetizzata la sim.

Pure in questo caso i codici indicati da Iliad non portavano a soluzione e gli addetti Iliad segnalavano potenziale problema alla sim.

- DI FREQUENTE L'AVV. T. SI E' TROVATO A POTER CONVERSARE TELEFONICAMENTE SEPPUR SUL DISPLAY COMPARISSSE LA DICITURA "NESSUN SERVIZIO" (né di rete voce che dati): ovviamente si segnalava ciò non quale disservizio, ma a titolo indicativo delle anomalie che l'utente stava sopportando e quale eventuale indice della natura delle problematiche.

Si restava così in attesa di pronta risoluzione da parte del gestore di tutti i disservizi.

10.07.2018: Iliad sostituiva la sim per tentare di risolvere i disservizi. 10.07.2018: il già lamentato problema di impossibilità invio sms multipli persiste anche con la nuova sim.

17.07.2018: in merito all'impossibilità di invio sms multiplo, si rappresentava ad Iliad di aver nuovamente contattato Apple, già messa al corrente dell'incompatibilità attuale tra iPhone 6 (e forse iOS 11) e sim Iliad (si ricordava, invece, che l'invio di sms multiplo funzionasse correttamente sia utilizzando sim Iliad su iPhone 5 con iOS 10, sia inserendo sim di altri gestori su iPhone 6).

Apple – sinceramente rimasta basita dalla risposta datami dal Servizio Clienti Iliad 177 alla richiesta reset sim consigliatami da Apple; ossia in sintesi "Non è prevista da Iliad detta funzione, sebbene nota per altri operatori"... - nelle ore successive interessava il proprio reparto tecnico-informatico per ulteriori ed ennesimi approfondimenti (anche su eventuale incompatibilità tra sim Iliad e sistema operativo iOS 11), riservandosi di segnalare ad Iliad – sebbene non associata ad Apple – problematiche e disfunzioni di compatibilità.

Si richiedeva reciprocità e di contattare Apple, nonché di veder finalmente e definitivamente risolto il disservizio.

18.07.2018: si rappresentava che, a seguito della sostituzione della sim, non solo non si era risolto il problema che impediva l'invio di sms multiplo, ma che, cosa ancor più seria, in maniera ancora più dannosa, in detta data si era ripresentato il già lamentato disservizio sulle chiamate entranti, con conseguente gravissima ripercussione in ambito professionale.

Infatti, e in particolare tra le ore 12.00 e le ore 15.00 del 18.07.2018, diversi clienti e colleghi segnalavano all'Avv. T. di averlo ripetutamente ed insistentemente chiamato ed aver il professionista non risposto. Nella realtà dei fatti, invece, nessuna chiamata entrante giungeva al terminale.

Chieste ulteriori delucidazioni, veniva dai contatti risposto che il numero "suonava" regolarmente libero, per poi dopo una decina di squilli, concludersi la telefonata non con segreteria telefonica (novità in negativo!), ma cadendo la linea. Il tutto mentre all'Avv. T. non giungeva telefonata alcuna, ma neppure (ulteriore novità in negativo!) sms dalla segreteria avvisante di essere stato chiamato.

L'Avv. T. tentava così più volte, da un metro di distanza, di chiamare il proprio recapito tramite telefonia fissa e constatava come, in effetti, alcuna chiamata giungesse al suo mobile, dal fisso risultasse il mobile squillare a vuoto, non intervenisse alla fine nessuna segreteria telefonica (nonostante si fosse premunito di accertare che, nella sua area personale, la stessa risultasse attiva) né sul mobile risultavano chiamate non risposte né giungevano sms di avviso dalla segreteria!!!

Circostanza curiosa: chiamandosi a smartphone spento, dal fisso la linea squillava parimenti libera!!! Solo spegnendo e riattivando più volte lo smartphone la situazione pareva momentaneamente normalizzata, pur non risultando ancora attivi né segreteria né connessi sms, pur risultanti in funzione dall'area personale. Parimenti, il consiglio dato dal servizio 177 di Iliad di tentare di fruire del solo 3G, non portava a miglioramento alcuno.

È evidente il gravissimo danno arrecato all'Avv. T., che non poteva essere contattato da colleghi, clienti e conoscenti, né di essere messo a conoscenza tramite segreteria e relativi allerta di essere stato cercato (perché immotivatamente non funzionanti). Il tutto a prescindere dal fatto che l'iPhone in uso fosse acceso o spento, in quanto, per chi lo cercava il segnale risultava sempre incomprensibilmente attivo e libero, mentre al destinatario telefonata alcuna in entrata giungeva.

La situazione era evidentemente insostenibile e foriera di potenziali controindicazioni e ripercussioni professionali, soprattutto per la tipologia di lavoro defensionale che l'utente svolge (avvocato penalista), evidentemente caratterizzata non solo da importanza ma in primis da urgenza.

Si pregava, pertanto, Iliad di intervenire immediatamente al fine di risolvere in meglio la delicatissima situazione, di certo non imputabile all'utente.

20.07.2018: si aggiornava Iliad inerentemente ai lamentati problemi, segnalando che dopo gli interventi ed i consigli (anche procedurali) forniti dal gestore:

a) dal 19.07.2018 tornavano regolarmente in funzione la segreteria telefonica ed i connessi allerta;

b) tramite gli stessi, purtroppo, anche in data 20.07.2018, si poteva appurare (contattandolo poi personalmente) che un conoscente dell'Avv. T. provava invano a contattare lo stesso, sentendo il segnale di

libero e, dopo una decina di squilli, intervenire la segreteria; mentre al destinatario non era nuovamente segnalata chiamata entrante.

Fortunatamente quest'ultimo veniva avvisato con sms connesso alla segreteria telefonica (nel frattempo rientrato regolarmente in funzione) del tentativo – mai segnalato – di contatto. Il grave disservizio caratterizzava ancora la linea di questo utente, nonostante i riferiti interventi della notte precedente;

c) il persistere dell'impossibilità di invio di sms multipli;

d) l'impossibilità di constatare in breve tempo i restanti problemi (improvvisa conclusione telefonate per "errore di chiamata" etc.), in precedenza lamentati.

In pari data si veniva poi nuovamente contattati da Apple, che informava l'Avv. T. che, dopo ulteriori ed approfondite verifiche, si era accertato dipendere da Iliad il problema di invio sms multiplo; nello specifico personale Apple poteva verificare come, inserendo più sim Iliad in vari iPhone utilizzanti iOS11, si presentasse il medesimo disservizio.

23.07.2018: Iliad suggeriva di risolvere il disservizio relativo ad invio sms multiplo, disattivando gli mms: in questa maniera risultava possibile inviare sms multiplo.

Ad oggi, a distanza di 6 mesi di distanza, il disservizio non è mai stato risolto e la sola maniera per inviare sms a più destinatari assieme è quella atipica (ed evidentemente limitante le funzioni dello smartphone in uso) di disattivare gli mms...

01.10.2018: si lamentava grave disservizio di rete, in data 28.09.2018 nelle ore serali, in Soave (VR). Il gestore ometteva risposta.

16.11.2018: si lamentava ancora una volta come, a causa di frequenti ed improvvisi "errori di rete" (come da dicitura sul display), sia spesso (in più occasioni quasi quotidiane) impossibile effettuare chiamate in uscita, così come tenere idonea conversazione telefonica cadendo all'improvviso la linea.

Vari conoscenti, colleghi e clienti dell'Avv. T., inoltre, segnalavano di trovare spesso il suo mobile irraggiungibile, nonostante sia acceso 24/24 e risulti sul display sempre connesso e presente la rete. Si pregava Iliad di intervenire risolutivamente con urgenza, in quanto il disservizio *de quo* – anche in altre occasioni da rappresentato – crea seri e continui disagi, anche in ambito professionale. Il gestore ometteva riscontro.

19.01.2019: si lamentava nuovamente come, non di rado e senza che il disservizio più volte rappresentato sia stato risolto, le conversazioni telefoniche improvvisamente si interrompano cadendo la linea e comparando sul display dello smartphone in uso la dicitura "Errore di rete".

Si richiedeva intervento per superare definitivamente la problematica, ma nessun riscontro giungeva da Iliad

L'utente chiede:

- i. risoluzione disservizi tutti;
- ii. indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore ILIAD non ha depositato memorie né documentazione entro il termine stabilito.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte.

Giova fare una premessa: pur essendo una delle due richieste dell'utente formulate in maniera estremamente generica ("indennizzo"), in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, ormai consolidato ed espresso a chiare lettere in numerose pronunce sia dell'Agcom che dei Corecom (vd Corecom Lombardia, delibera n. 17/12, Agcom, delibera 529/09/CONS., Corecom Lazio, delibera n. 43/12),

secondo il quale la domanda dell'istante, per quanto generica, dev'essere interpretata come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore con conseguente diritto all'indennizzo, si ritiene che, in un'ottica squisitamente interpretativa, ed in considerazione di quanto descritto dall'utente nell'istanza, le fattispecie di disservizio e di correlato indennizzo valutabili in questa sede siano quelle specifiche del malfunzionamento del servizio e della mancata risposta al reclamo.

Per quanto riguarda la prima tipologia, quella del malfunzionamento del servizio, si evidenzia quanto segue.

Innanzitutto si deve parlare, come detto, di malfunzionamento e non di mancato funzionamento, in quanto è lo stesso utente che precisa che i disservizi siano diversi per tipologia, ma randomici nel loro accadimento, di tal che non si può configurare un'assoluta assenza di servizio (sia voce che internet).

Appurato ciò, si evidenzia che, secondo un ormai consolidato orientamento di Agcom, sussiste certamente una responsabilità contrattuale in capo all'operatore, qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, l'operatore stesso non sia riuscito a risolvere il problema tecnico evidenziato e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione del disservizio (vd. Agcom, Delibera n. 3/10/CIR). Ma non solo: qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio e l'operatore non sia stato in grado di dimostrare che lo stesso malfunzionamento è stato determinato da causa a lui non imputabile, l'utente ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio.

Per quanto sopra si ritiene applicabile l'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 2, Allegato A Delibera Agcom n. 347/18/CONS così determinato: per quanto riguarda l'individuazione del *dies a quo* si ritiene che lo stesso sia identificabile nella data del 18.07.18: infatti, con PEC del 18.07.18, l'utente comunica all'operatore la recrudescenza dei diversi disservizi già lamentati in precedenza, che neppure la sostituzione della sim ha contribuito a risolvere e da quella stessa data ILIAD non ha mai dato prova di essersi attivata in alcun modo per risolvere i disservizi.

Per quanto concerne la determinazione del *dies ad quem* si ritiene che lo stesso coincida con la data (19.01.19) dell'ultimo reclamo inoltrato tramite PEC dall'utente, non avendo quest'ultimo prodotto ulteriori reclami e/o segnalazioni successivi alla predetta data.

Pertanto, per il malfunzionamento del servizio, si riconosce un importo complessivo pari a € 555,00= calcolato nella misura di € 2,50= al giorno per 185 giorni, calcolati, come detto, dal 18.07.2018 al 19.01.2019.

Per quanto riguarda, invece, la seconda tipologia, quella relativa alla mancata risposta al reclamo, si precisa quanto segue: il primo reclamo in atti a cui ILIAD s.p.a non risulta abbia fornito riscontro, neanche per fatti concludenti come invece è successo per i reclami del 18.06.18 e del 06.07.18 che hanno portato l'operatore a provvedere alla sostituzione della sim, è quello del 18.07.18 di tal che si ritiene applicabile l'indennizzo di cui all'art. 12, Allegato A delibera 347/18/CONS. nella sua quantificazione massima, determinata in € 300,00= (trecento/00).

Per quanto riguarda la richiesta **sub i**), la stessa può essere accolta in quanto si ritiene che non sussistano motivi ostativi al fatto che l'operatore, provveda, qualora sia ancora vigente il rapporto contrattuale tra le parti e se tecnicamente possibile, ad attivarsi per la risoluzione dei disservizi lamentati dall'utente.

Per mera completezza espositiva si precisa che ogni richiesta di natura risarcitoria esula dalla competenza del Corecom, restando comunque salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il risarcimento del danno.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. a) la società ILIAD è tenuta risolvere, ove tecnicamente possibile e qualora sussista ancora un rapporto contrattuale tra le parti, i disservizi lamentati dal ricorrente;
b) la società ILIAD è tenuta a pagare, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante i seguenti importi:
 - euro 555,00 (cinquecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
 - euro 300,00= (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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 ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi