

DETERMINA DIRETTORIALE 40/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/532118/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.A. - 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 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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente S.A., del 15/06/2022 acquisita con protocollo n. 0189352 del 15/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. A.S., intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0854211xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio di connettività a seguito della migrazione della predetta risorsa numerica da Fastweb S.p.A. in Iliad Italia S.p.A. In particolare, l’istante, cliente Fastweb a far data dal 2014, ha rappresentato che in data 03/04/2022 sottoscriveva un contratto con Iliad Italia S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e del servizio di connettività in tecnologia Fibra previa migrazione da Fastweb della risorsa numerica n. 0854211xxx. In data 06/04/2022 veniva effettuato l’intervento tecnico in loco per l’installazione dell’impianto Iliad ed attivati i servizi con numero provvisorio. Tuttavia, in data 11/04/2022 l’istante riscontrava la sospensione della linea telefonica originaria, la n. 0854211xxx che veniva ripristinata solo in data 21/04/2022 quindi con ritardo rispetto al 06/04/2022, data di allacciamento iniziale con numero provvisorio. Peraltro, dalla predetta data di intervento tecnico, quindi sin da subito, l’istante riscontrava la parziale e discontinua erogazione del servizio di connettività in tecnologia Fibra, che risultava lento e con cadute di connessione; tale disservizio veniva reclamato tempestivamente a mezzo call center. Stante la mancata

risoluzione del disservizio riscontrato, in data 12/04/2022 l'istante formalizzava reclamo a mezzo PEC. In riscontro al reclamo, con mail del 02/05/2022 Iliad Italia comunicava la non fondatezza dello stesso perché “risulta incompatibile con le previsioni contrattuali dell'offerta e della Carta dei Servizi di Iliad Italia”. Con successiva PEC del 24/05/2022 Iliad Italia S.p.A. comunicava altresì che il perfezionamento della migrazione era avvenuto in data 21/04/2022 e che per il malfunzionamento del servizio dati non era presente nessuna segnalazione e nessuna anomalia. Di seguito, con reclamo telefonico, reiterato a mezzo PEC del 09/05/2022 l'istante segnalava anche l'irregolare funzionamento del servizio telefonico che subiva interruzioni improvvise che venivano ripristinate solo con il riavvio del modem; nonché l'impossibilità di effettuare chiamate verso numeri verdi gratuiti. In pari data, Iliad Italia comunicava a mezzo mail che non vi erano le condizioni per il rimborso. Pertanto, l'istante sospendeva il pagamento delle fatture a decorrere dal conto n. 223xxx del 21.04.22 di euro 15.99. Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. l'attivazione da parte di Iliad Italia delle convenzioni per l'attivazione delle chiamate verso numeri verdi gratuiti; ii. lo storno delle fatture Iliad n. 223xxx del 21/04/2022 di euro 15.99 € e n. 315xxx del 22/05/2022 di euro 15,99 per un totale di euro 31,98 e successive fino al completamento della conciliazione; iii. il rimborso fattura Iliad n. n. 182xxx del 06/04/2022 di euro 15,99; iv. la liquidazione di un indennizzo per completa interruzione del servizio di linea telefonica, art. 6.1, dal reclamo del 12/04/22 al 21/04/22, euro 6,00 al giorno per 9 giorni = euro 54,00; v. la liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento servizio linea telefonica, per irregolare o discontinua erogazione del servizio (a volte non funziona, e non consente chiamate ai numeri verdi gratuiti) art. 6.2, dal giorno del reclamo PEC e telefonico 09/05/22 fino al ripristino del servizio, euro 3,00 al giorno (fino all'invio istanza UG 31/05/22, 22 giorni per euro 3,00 = euro 66,00; vi. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità del numero 0854211xxx, di euro 5,00 ogni giorno di ritardo, art. 7.2, dal 03/04/22 al 21.04.22, euro 5,00 al giorno per 18 giorni = euro 90,00; vii. la liquidazione di un indennizzo per la irregolare erogazione del servizio di linea internet inferiore agli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi, art. 6.2, euro 3,00 al giorno aumentati di 1/3 ex art. 13.2 perché servizio fornito su banda ultra larga, quindi euro 4,00 al giorno, dal reclamo telefonico del 06/04/22 al 30/04/22 quindi 24 giorni per euro 4,00 = euro 96,00.

La società Iliad Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “Le contestazioni avverse sono inammissibili e manifestamente infondate, considerato che: a. La migrazione in Iliad del numero fisso 0854211xxx è stata richiesta in data 03/04/2022 ed espletata in data 20/04/2022, quindi, entro il termine di 90 giorni previsto dal contratto (cfr. art. 3 doc. 1); conseguentemente, la richiesta di indennizzi è manifestamente infondata. b. Quanto all'asserita interruzione della linea prima del perfezionamento della procedura di migrazione, Iliad difetta di legittimazione passiva, considerato che il corretto funzionamento della stessa deve essere garantita fino a quel momento dall'operatore donating; conseguentemente, la richiesta di indennizzi è inammissibile. c. Passando al lamentato malfunzionamento dei servizi voce e internet dopo la conclusione della procedura di migrazione, Iliad ne è venuta a conoscenza solamente in data 27/04/2022 tramite reclamo aperto mezzo PEC n. F7441. Prima di tale data, sui sistemi dell'operatore non risultano segnalazioni e, come affermato anche dall'istante, i malfunzionamenti sono stati risolti in data 30/04/2022, quindi entro 3 giorni lavorativi, e pertanto non è previsto alcun indennizzo, come sancito dalla Carta dei Servizi (cfr. art. 2.1 doc. 2). d. Circa l'impossibilità di chiamare i numeri verdi, è stato più volte comunicato all'istante dalla scrivente società che ciò è determinato dalla mancanza, al momento, degli accordi commerciali tra le parti. In ogni caso, la domanda dell'istante è inammissibile, in quanto esula dalle competenze dell'autorità adita. e. Quanto alla mancata risposta ai reclami, Iliad ha regolarmente dato riscontro alle comunicazioni ricevute dall'istante (doc. 3); pertanto, la richiesta di indennizzi è manifestamente infondata. f. Infine, anche la richiesta di rimborso/storno delle fatture è infondata, considerato che il sig. S. ha comunque fruito dei servizi voce e internet. Conclusivamente: si insiste per il rigetto dell'avversa pretesa in quanto inammissibile e infondata”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della res controversa, si deve far presente che, nel corso della prodromica procedura di conciliazione è stato raggiunto un accordo tra l'istante e la società Fastweb S.p.A. in data 15 giugno 2022, in cui veniva formalizzato l'impegno della società Fastweb S.p.A. alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile e alla liquidazione degli indennizzi a copertura dei disservizi occorsi, ed in particolare alla sospensione della linea telefonica nelle more della procedura di trasferimento della numerazione in Iliad Italia. Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i., di attivazione delle convenzioni per garantire le chiamate ai numeri verdi gratuiti, la stessa non deve ritenersi accoglibile in questa sede, in quanto la questione sollevata dall'istante non investe

il singolo rapporto contrattuale intercorrente tra il sig. A.S. e l'operatore, bensì, trattandosi di un accordo di interconnessione, che impatta sull'intero bacino di utenza fissa gestita dalla piattaforma di Iliad Italia. Tale richiesta esula pertanto dal quadro vigente di cui al Regolamento indennizzi. Parimenti non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii., di storno e rimborso delle fatture insolute, atteso che il disservizio lamentato attiene al funzionamento ad "intermittenza" che ha interessato nel mese di aprile 2022 il servizio di connettività in tecnologia Fibra e poi a decorrere dal 09/05/2022 anche il servizio telefonico; entrambi servizi comunque usufruiti dall'istante sia pure con discontinuità. La richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per l'interruzione della linea telefonica dall'11/04/2022 deve ritenersi superata dall'accordo raggiunto con la società Fastweb S.p.A.. Diversamente, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto v., si deve evidenziare che il malfunzionamento parziale, ovvero la discontinua e irregolare erogazione del servizio telefonico inerente alla predetta utenza telefonica, segnalato dall'istante in data 09/05/2022, è ascrivibile alla società Iliad Italia S.p.A., atteso che detta società non ha addotto alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio occorso e non ha documentato la tempestiva gestione della richiesta di assistenza tecnica. Pertanto, il malfunzionamento parziale del servizio telefonico, imputabile esclusivamente alla società Iliad Italia S.p.A., legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 3,00 pro die da computarsi per il numero complessivo di 22 giorni dal 09/05/2022 al 31/05/2022 (data di deposito dell'istanza di conciliazione). Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto v., deve ritenersi accoglibile. Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto vi., di liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità del numero 0854211xxx dal 03/04/22 al 21/04/22, non deve ritenersi accoglibile, atteso che dalle risultanze istruttorie è emerso che la procedura di migrazione si è espletata nel termine dei 18 giorni dalla relativa richiesta e quindi nella tempistica massima dei 30 giorni previsti dal quadro regolamentare vigente. Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto vii., si deve evidenziare che l'irregolare e discontinua erogazione del servizio di connettività in tecnologia Fibra, sebbene lamentata a far data dal 06/04/2012 a seguito dell'installazione dell'apparato Iliadbox, è stata segnalata dall'istante a mezzo PEC solo in data 12/04/2022. Al riguardo, la società Iliad Italia S.p.A. ha eccepito che la prima segnalazione di guasto risale al 27/04/2022, limitandosi ad asserire in memoria che "prima di tale data, sui sistemi dell'operatore non risultano segnalazioni e, come affermato anche dall'istante, i malfunzionamenti sono stati risolti in data 30/04/2022, quindi entro 3 giorni lavorativi, e pertanto non è previsto alcun indennizzo, come sancito dalla Carta dei Servizi". Tale asserzione è destituita di ogni fondamento, atteso che nel fascicolo documentale l'istante ha prodotto copia del reclamo inviato a mezzo PEC del 12/04/2022 con allegata ricevuta di avvenuta consegna. A fronte di tale segnalazione, la società è rimasta inerte e non ha predisposto alcun intervento di risoluzione fino al 30/04/2022, data di effettiva funzionalità del predetto servizio. Si deve rilevare infatti che la società Iliad Italia S.p.A. non ha fornito nel corso dell'istruttoria alcuna documentazione attestante la correttezza dell'attività gestione del cliente, nonché la conformità della condotta alle disposizioni del quadro regolamentare vigente. Pertanto, il malfunzionamento parziale del servizio di connettività, imputabile esclusivamente alla società Iliad Italia S.p.A., legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 3,00 pro die per il numero complessivo di 18 giorni dal 12/04/2022 al 30/04/2022; parametro che però va computato nella misura di euro 4,00 pro die, con aumento di un terzo per la componente dati, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2, del predetto Regolamento. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto vii., deve ritenersi accoglibile.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 15/06/2022, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 66,00 (sessantasei/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0854211xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi ii. euro 72,00 (settantadue/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio di connettività in tecnologia Fibra inerente all'utenza telefonica n. 0854211xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 2 e 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi

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
Giovanni Santella