DETERMINA DIRETTORIALE 42/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/536195/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.M. - Iliad Italia S.p.A., TIM S.p.A. (Kena mobile)

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 G.M., del 04/07/2022 acquisita con protocollo n. 0207376 del 04/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente dell'operatore TIM S.p.A., titolare dell'utenza telefonica n. 0805019xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a) in seguito al passaggio della predetta utenza da TIM S.p.A. a Iliad Italia S.p.A., quest'ultimo operatore "provvedeva ad attivare soltanto la componente Dati, lasciandomi disservito per quanto attiene alla componente fonia a far data da ottobre 2021"; b) l'utente ha presentato istanza per l'adozione di un provvedimento d'urgenza (GU5/524078/2022) in data 12 maggio 2022. Nell'ambito del procedimento, l'operatore Iliad Italia S.p.A. ha dichiarato che il disservizio lamentato dall'istante non era imputabile alla società ma al mancato collegamento, da parte dell'utente, del telefono al router; c) su sollecitazione del CORECOM Puglia, in data 27 maggio 2022 Iliad Italia S.p.A. ha inviato un tecnico presso l'abitazione dell'istante, il quale ha rappresentato che "lo stesso [il tecnico] ha impiegato diverse ore per risolvere il disservizio. Il tecnico ha dovuto configurare la linea da centrale e ha sostituito il c.d. "Filtro" e, comunque, l'intervento è iniziato in mattinata e si è protratto fino a pomeriggio"; d) l'istante ha, dunque, ribadito

“che non si trattava di collegare semplicemente il cavo, che poteva fare il sottoscritto, ma di un intervento come prima specificato”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: i. “L'immediato ripristino del servizio fonia è già avvenuto. Si insiste con un congruo indennizzo per il disservizio subito”.

L’operatore Iliad Italia S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, dalla verifica sui propri sistemi, risulta che la procedura di migrazione verso Iliad Italia S.p.A. del numero 0805019xxx, intestato all’istante, è stata espletata correttamente in data 11 marzo 2022. Il 21 marzo 2022, l’utente ha lamentato il malfunzionamento del servizio fonia e fax, segnalazione che è stata immediatamente gestita dall’operatore il quale, tuttavia, non ha rilevato alcuna problematica tecnica relativa al servizio fonia. Difatti, ha precisato Iliad Italia S.p.A., la linea è sempre stata attiva e funzionante. È poi emerso che il malfunzionamento lamentato dall’istante era causato dal mancato collegamento dell’apparecchio telefonico al modem; Iliad Italia S.p.A. ha quindi fornito al cliente tutte le indicazioni per risolvere il problema in autonomia ma quest’ultimo si è dimostrato poco collaborativo al riguardo. I fatti sopra esposti sono emersi anche nell’ambito del correlato procedimento d’urgenza (GU5/524078/2022), nel corso del quale Iliad Italia S.p.A. ha eccezionalmente predisposto un intervento tecnico a supporto del cliente in virtù del quale la problematica è stata risolta, in data 27 maggio 2022, effettuando il corretto collegamento. Il procedimento GU5 si è, poi, concluso con un provvedimento di archiviazione, attesa la risoluzione della problematica da parte di Iliad Italia S.p.A. Alla luce di quanto rappresentato, Iliad Italia S.p.A. ritiene infondata la domanda di indennizzo per malfunzionamento/ interruzione della linea, considerato che la linea dell’istante è stata correttamente attivata in data 11 marzo 2022 ed è risultata sempre funzionante; l’utente, tuttavia, non ha collegato correttamente l’apparecchio telefonico al modem. L’operatore TIM S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha evidenziato che, dalle verifiche effettuate a sistema, il cliente non ha mai segnalato a TIM e all’altro OLO eventuali disservizi anche dopo la migrazione della linea in Iliad Italia S.p.A. In merito alla migrazione, TIM S.p.A. ha rappresentato che l’attivazione della fibra è avvenuta in data 28 febbraio 2022 e la migrazione della numerazione 0805019xxx dal gestore Telecom Italia è stata espletata in data 11 marzo 2022. Infine, TIM S.p.A. ha rilevato che è presente un insoluto di euro 16,78 a carico dell’istante. Sulla base di quanto sopra indicato, TIM S.p.A. ha declinato qualsiasi responsabilità e ha chiesto di essere estromessa dal presente procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante – che può essere interpretata quale domanda di indennizzo per la completa interruzione del servizio voce - può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. In via preliminare, si deve far presente che l’operatore TIM S.p.A. ha concluso in udienza un accordo transattivo con l’utente e, per l’effetto, nei confronti della società può ritenersi cessata la materia del contendere. Sempre in via preliminare, si deve evidenziare la genericità e l’incompletezza dell’istanza introduttiva del presente procedimento, non corredata da alcuna documentazione. Pertanto, in data 19 ottobre 2022 è stata disposta un’integrazione istruttoria nei confronti di Iliad Italia S.p.A. volta a verificare, tra l’altro, la documentazione contrattuale e il dettaglio di traffico relativi all’utenza n. 0805019xxx. In riscontro alla richiesta, Iliad Italia S.p.A. il 27 ottobre 2022 ha rappresentato che: “i. l’utente ha sottoscritto l’offerta tramite Simbox (distributori automatici di sim card Iliad), pertanto, lo scrivente operatore non dispone del contratto sottoscritto, ma solo della schermata Mobo da cui risultano i dati anagrafici e la data di sottoscrizione dell’offerta; ii. poiché l’intervento tecnico è stato eseguito fuori processo ed in via straordinaria come favore all’utente, non è stato stilato alcun verbale dai tecnici Open Fiber; iii. i dati traffico sono riportati in una tabella Excel, in quanto, essendo trascorsi più di 6 mesi, per motivi di privacy, Iliad non ha più la possibilità di estrarre la schermata Mobo”. L’operatore ha, pertanto, provveduto a depositare la schermata Mobo anagrafica (contratto), il dettaglio del traffico dal 15 marzo 2022 al 26 maggio 2022, le schermate di sistema con evidenza dei reclami e/o segnalazioni dell’istante. Dalla disamina del contratto depositato agli atti da Iliad Italia S.p.A., va rilevato un evidente disallineamento temporale in ordine al periodo dell’asserito disservizio. L’istante ha lamentato, infatti, l’interruzione della componente fonia “a far data da ottobre 2021” e, tuttavia, è emerso che l’utente ha aderito all’offerta contrattuale di Iliad Italia S.p.A. solo in data 8 febbraio 2022, con attivazione della linea il 28 febbraio 2022 ed espletamento della migrazione del numero l’11 marzo 2022, come peraltro hanno rappresentato – in memoria e in udienza - entrambi gli operatori. In data 21 marzo, 17 maggio e 23 maggio 2022 l’istante ha segnalato al Servizio clienti di Iliad Italia S.p.A. l’isolamento totale del servizio di fonia. Inoltre, il 12 maggio 2022, l’utente ha presentato istanza di adozione di un provvedimento d’urgenza (GU5/524078/2022) per la risoluzione del lamentato disservizio. Nell’ambito del procedimento GU5, Iliad Italia S.p.A. ha predisposto, a titolo gratuito, un intervento tecnico presso l’abitazione dell’istante, il 27 maggio 2022, all’esito del quale il servizio voce è stato correttamente ripristinato. In assenza del verbale tecnico – Iliad

Italia S.p.A. ha precisato che l'intervento è stato disposto "fuori processo" – non è stato possibile individuare la tipologia di lavoro eseguito al fine di risolvere la problematica. Orbene, a fronte delle molteplici segnalazioni effettuate dall'utente - prese in carico e gestite dall'operatore, come da schermate allegate - deve tuttavia rilevarsi la carente informazione in merito al problema tecnico che ha generato il disservizio. Infatti, prima del 23 maggio 2022 non vi è evidenza dell'informativa resa da Iliad Italia S.p.A. all'utente in ordine alla necessità di prevedere un intervento tecnico privato per il ribaltamento delle prese, come si evince nella nota di gestione del ticket aperto nella medesima data: "[l'utente] comunica che andrà per vie legali in quanto si aspetta che sia Iliad a risolvere il problema e non ha intenzione di far intervenire alcun tecnico privato per effettuare ribaltamento prese necessario all'utilizzo degli apparecchi telefonici attualmente non collegati al modem ma a prese muro che rimangono evidentemente muti". Ciò detto, preso atto dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine alla problematica tecnica esistente – l'utente ha dichiarato che in sede di attivazione della fibra non è stato informato dai tecnici della necessità dell'intervento - si ritiene che Iliad Italia S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi contribuendo, in tal modo, a cagionare il disservizio. Per quanto concerne, poi, la problematica lamentata (assenza del servizio di fonia), si ritiene che la documentazione acquisita al fascicolo offra evidenza di un accertato e prolungato disservizio sulla linea dedotta in controversia. Segnatamente, dalla disamina del dettaglio di traffico allegato in atti si evince, con riferimento alla durata delle chiamate in entrata, che i valori predominanti vanno da 0 a 2 secondi; analogamente, l'unica chiamata in uscita ha una durata pari a 0 secondi. Tali valori non consentono, dunque, di poter attestare una effettiva presenza di traffico generato dall'utenza telefonica di cui si controverte, nell'intervallo temporale interessato (15 marzo - 26 maggio 2022). In relazione a quanto sopra esposto non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito. Ai fini dell'individuazione dell'indennizzo concretamente applicabile al caso di specie, rileva che l'articolo 7 ("Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori"), comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, dispone che "l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento [enfasi aggiunta], per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6". Tanto premesso, si ritiene che la domanda di liquidazione di un indennizzo formulata dall'istante possa trovare accoglimento in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, pari a euro 6 pro die, da computarsi per il periodo dal 21 marzo 2022 (prima segnalazione dell'utente) al 23 maggio 2022 (data in cui l'istante è stato reso edotto della problematica e ha rifiutato di effettuare l'intervento tecnico), per un numero di giorni pari a 63, per la completa interruzione del servizio voce.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 04/07/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 378,00 (trecentosettantotto/00) a titolo di indennizzo per la completa interruzione del servizio voce.

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