

**DETERMINA DIRETTORIALE 53/24/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/668652/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.M. - 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente P.M., del 13/03/2024 acquisita con protocollo n. 0078811 del 13/03/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0858120xxx, ha rappresentato quanto segue: a. nel mese di ottobre 2023 la signora P. ha stipulato un contratto con Iliad chiedendo la portabilità del numero 0858120xxx dall’operatore Vodafone; b. dai primi di novembre 2023 l’istante è rimasta senza linea voce ed è iniziata la doppia fatturazione da parte di entrambi gli operatori che è stata contestata al servizio clienti senza ottenere soddisfazione; c. la riattivazione sei servizi è avvenuta il 25/01/2024. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. l’immediata riattivazione del servizio voce sulla numerazione 0858120xxx; ii. la chiusura del contratto in esenzione spese; iii. lo storno dell’eventuale insoluto con il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese; iv. la liquidazione dell’indennizzo per l’interruzione dei servizi; v. la liquidazione dell’indennizzo per la perdita della numerazione; vi. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami; vii. la liquidazione dell’indennizzo ai sensi dell’articolo 292 della legge n. 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

La società Iliad, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato in data 17.10.2023 la sig.ra P. ha sottoscritto l'offerta "Iliadbox Wi-Fi 6" da euro 24,99/mese con richiesta di portabilità del numero 0858120xxx da Vodafone e corretta apertura del ciclo di fatturazione. La procedura di portabilità è stata espletata correttamente in data 30.10.2023. Quanto al disservizio, l'utente non ha mai inviato reclami per segnalare la problematica lamentata nel presente procedimento e Iliad ne è venuta a conoscenza solo in data 17.01.2024, a seguito dell'esperimento del procedimento di conciliazione UG/656900/2024 e del correlato GU5/656901/2024. A seguito di verifiche, è emerso che si trattava di un problema di instradamento parziale, posto che nel periodo oggetto di contestazione è presente del traffico telefonico, prontamente segnalato in data 18.01.2024 da Iliad a Vodafone e risolto da quest'ultima in data 25.01.2024, come confermato anche nell'istanza. In merito alle richieste dell'istante, Iliad ha precisato che la domanda di riattivazione del numero è manifestamente infondata, posto che lo stesso è attivo e perfettamente funzionante, come da stessa ammissione dell'utente. La domanda di chiusura del contratto in esenzione spese è infondata, non avendo l'utente mai espresso l'intenzione di recedere dal contratto tutt'ora in essere. Quanto alla domanda di storno dell'insoluto con ritiro della pratica di recupero crediti e cancellazione da Simoitel, la stessa è del tutto infondata, posto che non risulta alcuna fattura insoluta, pratica di recupero crediti o segnalazione a Simoitel. La domanda di indennizzi per interruzione del servizio è manifestamente infondata, posto che il disservizio è dipeso da causa non imputabile all'operatore recipient Iliad, trattandosi di un problema di instradamento da parte di Vodafone. In ogni caso, andrà tenuto conto che si è trattato di un disservizio parziale, di cui Iliad ha avuto contezza solo a seguito dell'esperimento del procedimento UG/656900/2024 e del correlato GU5/656901/2024 in data 17.01.2024. La domanda di indennizzi per perdita della numerazione è manifestamente infondata, considerato che non si è verificata tale fattispecie essendo il numero attivo e perfettamente funzionante. La domanda di indennizzi per mancata risposta a reclami/segnalazioni è assolutamente infondata, posto che non risultano reclami o segnalazioni inevase dallo scrivente operatore. La domanda di indennizzi ai sensi dell'art. 292 della legge di bilancio 2020 è inammissibile oltre che infondata poiché non applicabile al caso di specie, in quanto non vi è stata una fatturazione ingiustificata. Infine, quanto al lamentato problema di doppia fatturazione, la fatturazione è corretta e regolare a partire dal 17.10.2023.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, occorre precisare che il presente procedimento è stato riunito ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento con il procedimento GU14/668651/2024 del sig. P.N./Vodafone Italia S.p.A. Il suddetto procedimento ha ad oggetto le medesime doglianze del procedimento oggetto di decisione ed è stato presentato dal sig. P., marito della signora P., nei confronti di Vodafone Italia. In particolare, il sig. P. aveva attiva con Vodafone la linea fissa consumer n. 0858120xxx con piano "Internet Unlimited". Vodafone ha gestito la richiesta di migrazione inserita da Iliad il 18 ottobre 2023 ed espletata in data 28 ottobre 2023. La linea non è stata disattivata sui sistemi interni Vodafone contestualmente all'espletamento della migrazione in Iliad e, pertanto, ha continuato a fatturare. Tale anomalia può essere stata generata da un vizio delle notifiche di espletamento nella migrazione, che sono in capo al recipient e al donor, ovvero a un qualche disallineamento di sistema. In ogni caso, Vodafone ha normalizzato la situazione e la linea risulta ora disattiva anche sui sistemi interni. Tale circostanza ha avuto rilevanza solo in termini amministrativi, comportando solo la prosecuzione della fatturazione non impattando in alcun modo il funzionamento della linea 0858120xxx. A ogni modo, il procedimento si è concluso con accordo e Vodafone si è impegnata alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante e al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. La richiesta della parte istante di cui al punto i. ha già trovato il suo soddisfacimento da parte di Iliad in quanto la linea risulta attiva e correttamente funzionante su rete Iliad a partire dal 30 ottobre 2023. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere valutata in questa sede in quanto fa riferimento al precedente rapporto contrattuale con Vodafone. Occorre precisare, infatti, che le due istanze GU14 presentate nei confronti di Vodafone e di Iliad sono identiche, pertanto, alcune richieste formulate dalla parte istante risultano prive di fondamento nel rapporto contrattuale tra la sig.ra P. e Iliad. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. è già stata accolta da parte di Vodafone nel corso dell'udienza di discussione del 23 maggio 2024, conclusasi con un verbale di accordo, nel quale Vodafone si è impegnata alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante e al ritiro della pratica in esenzione spese. La richiesta dell'istante di cui al punto iv può trovare accoglimento limitatamente al periodo dal 17 gennaio 2024 (data in cui l'istante ha presentato l'istanza di conciliazione) fino al 25 gennaio 2024. La parte istante, infatti, non ha mai segnalato il disservizio a Iliad che ne è venuta a conoscenza solo con la proposizione dell'istanza di conciliazione. Ne consegue, quindi, che Iliad sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del

Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per l'interruzione del servizio voce per il numero di giorni pari a 9. La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto la numerazione 0858120xxx è attiva e funzionante e non si configura alcuna perdita della stessa. Infine, come già precisato prima, la parte istante non ha inviato a Iliad alcun reclamo o segnalazione di disservizio, pertanto, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto. Analogamente, non può trovare accoglimento l'ultima richiesta relativa all'indennizzo di cui alla legge di bilancio 2020, in quanto nel caso in esame non è configurabile alcuna fatturazione ingiustificata da parte di Iliad.

#### DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 13/03/2024, è tenuta a rimborsare, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i. euro 54,00 (cinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce.

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  
Giovanni Santella