

DETERMINA DIRETTORIALE 48/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/652549/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F. F. 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente F. F. A., del 22/12/2023 acquisita con protocollo n. 0329937 del 22/12/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, già cliente dell’operatore Wind Tre S.p.A., titolare dell’utenza telefonica n. 0631073xxx, nell’istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, il 17 giugno 2023, ha aderito all’offerta “Fibra+Mobile” di Iliad Italia S.p.A. e ha effettuato l’upgrade della tariffa per il n. mobile 3890209xxx al fine di poter fruire di uno sconto per la citata offerta; b. il 29 giugno 2023 Iliad Italia S.p.A. ha confermato “il passaggio sul mobile alla nuova tariffa a partire dal 24/07/23 e subito dopo l’attivazione del vantaggio ‘Fibra+Mobile’”; c. l’utente, in data 29 ottobre 2023, ha verificato il completamento dei lavori per la predisposizione della fibra nel proprio palazzo e, tuttavia, il 1° novembre 2023 Iliad Italia S.p.A. ha comunicato l’impossibilità di attivare l’offerta per problemi tecnici; d. l’istante, nel corso del medesimo contatto, ha comunicato all’operatore di call center che le problematiche tecniche erano state superate e, contestualmente, ha chiesto il ripristino delle precedenti condizioni tariffarie per il numero mobile, qualora Iliad Italia S.p.A. non fosse riuscita ad attivare la nuova offerta sottoscritta; e. atteso il riscontro negativo da parte dell’operatore, l’utente ha presentato un reclamo via PEC il 1° novembre 2023 che non è stato utilmente riscontrato da Iliad Italia S.p.A. In base a

tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l'attivazione dell'offerta "Fibra+Mobile" al prezzo scontato di 28,98€mese per sempre, "con restituzione degli importi addebitati in misura maggiore sul mobile fino alla regolare attivazione del servizio, stimati in 2,00€mese a partire dal 24/07/23 e pari, ad oggi, a 10,00€"; ii. in subordine, qualora non sia possibile attivare l'offerta, "il ripristino della tariffa mobile originaria (7,99€mese), oltre alla restituzione degli importi maggiori dovuti alla nuova tariffa sfavorevole (...) stimati come sopra, ad oggi, in 10,00€"; iii. la liquidazione di un indennizzo per cessazione del servizio in assenza dei presupposti (ex art. 5, c.1), "pari a 7,50€per ogni giorno a partire dalla data di risoluzione e fino all'attivazione, stimato ad oggi pari a 382,50€"; iv. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio (ex art. 4, c. 1), per un importo di euro 465,00, "pari a 7,50€per ogni giorno a partire dal 91° dopo la stipula contrattuale e fino alla risoluzione"; v. la liquidazione di un indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (ex art. 7, c.1) "pari a 1,50€per ogni giorno a partire dal 91° dopo la stipula contrattuale e fino alla risoluzione, stimato pari a 93,00€"; vi. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (ex art. 9, c. 1), per un importo pari a euro 755,00, "pari a 5,00€per ogni giorno dall'attivazione della tariffa maggiorata sul numero 3890209xxx fino al ripristino, stimato ad oggi di 5,00€ x 151gg"; vii. la liquidazione di un indennizzo per "mancata risposta utile a reclamo del 01/11/23", per un importo "stimato ad oggi 127,50".

L'operatore Iliad Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che, a seguito della sottoscrizione dell'offerta da parte dell'utente, la Società ha effettuato le verifiche tecniche necessarie per l'esecuzione del contratto, all'esito delle quali è emersa la necessità di realizzare dei lavori per i quali era richiesta l'autorizzazione da parte dell'amministratore del condominio interessato. Tale circostanza è stata tempestivamente comunicata all'istante in data 15 luglio 2023; i tecnici incaricati hanno, poi, contattato l'amministratore in questione. Successivamente, è emersa l'impossibilità di attivare la linea in Fibra, poiché la scala è risultata non collegabile. In data 2 novembre 2023, Iliad Italia S.p.A. ha, dunque, provveduto a comunicare tale circostanza all'utente, rappresentando, altresì, che avrebbe risolto il contratto relativo alla linea Fibra e rimborsato gli importi sostenuti. Nella medesima data, Iliad Italia S.p.A. ha emesso una nota di credito a favore dell'istante a titolo di rimborso del costo di attivazione della linea Fibra. Iliad Italia S.p.A. ha evidenziato che alcuna responsabilità è imputabile alla Società per la mancata attivazione del servizio, risultata impossibile per cause tecniche non imputabili all'operatore. Per tale motivo, ritiene che la richiesta dell'istante di applicazione dell'offerta "Fibra+mobile" dovrà essere rigettata. Analogamente, ha precisato Iliad Italia S.p.A., dovrà essere rigettata la richiesta di ripristino della precedente offerta mobile, atteso che Iliad ha modificato l'offerta applicata all'utente in conformità alla richiesta di quest'ultimo. Peraltro, nel contratto sottoscritto non sussiste per Iliad Italia S.p.A. alcun obbligo di modifica delle condizioni economiche ivi previste. Quanto alla richiesta di rimborso degli importi addebitati in misura maggiore rispetto all'offerta originaria, Iliad Italia S.p.A. ha sottolineato che gli stessi sono legittimi e dovuti, in quanto costituiscono il corrispettivo pattuito per il maggior servizio fornito e fruito dall'utente. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per cessazione del servizio, Iliad Italia S.p.A. ha precisato che la linea Fibra non è mai stata attivata e che il servizio di telefonia fissa non è mai stato fornito. Pertanto, eventuali disservizi potranno essere addebitati esclusivamente al precedente gestore. Parimenti, la richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio risulta infondata in quanto, come previsto dall'art. 3 delle condizioni generali di contratto, il termine di 90 giorni non opera qualora sussistano, come nel caso di specie, impedimenti non imputabili a Iliad Italia S.p.A. Anche la richiesta di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, ha evidenziato Iliad Italia S.p.A., è infondata, atteso che l'impossibilità di attivare la linea ha impedito l'inserimento a sistema della richiesta di portabilità. Analogamente, risulta infondata la domanda di indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti in quanto i costi addebitati da Iliad Italia S.p.A. corrispondono a quelli previsti dalla richiesta di upgrade dell'utente. Infine, la pretesa di indennizzo per mancata risposta al reclamo risulta infondata poiché Iliad Italia S.p.A. ha riscontrato l'istanza dell'utente con la comunicazione, a mezzo e-mail, del 7 novembre 2023. Alla luce di quanto rappresentato, Iliad Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante in quanto infondate in fatto e diritto.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. Nel corso dell'istruttoria è emerso che l'utente, in data 17 giugno 2023, ha sottoscritto un contratto con Iliad Italia S.p.A. per l'attivazione dell'offerta "Fibra + Mobile". Al fine di ottenere uno sconto sulla tariffa fibra proposta, l'utente - come richiesto dalle condizioni contrattuali - ha effettuato l'upgrade della tariffa mobile, relativa

al n. 3890209xxx (utenza già in Iliad Italia S.p.A.), passando da un costo di euro 7,99 a euro 9,99 mensili. Il 29 giugno 2023, l'istante ha ricevuto, tramite e-mail, conferma del cambio offerta per il servizio mobile. Nella medesima data, Iliad Italia S.p.A. ha inviato una comunicazione all'utente con la quale ha confermato l'adesione al "vantaggio Fibra + Mobile" e precisato che "il vantaggio verrà attivato al primo rinnovo utile dell'offerta fibra". L'operatore ha ribadito, altresì, che la riduzione mensile dell'offerta fibra era "condizionata alla titolarità di un'offerta mobile con tariffa mensile pari a 9,99€". Il successivo 15 luglio, Iliad Italia S.p.A. ha asserito di aver informato l'utente circa i motivi del ritardo nell'attivazione dell'offerta fibra, riconducibile a cause tecniche non imputabili alla Società (rilascio autorizzazioni per predisposizioni tecniche). In data 4 agosto 2023, l'utente ha rappresentato di aver contattato Iliad Italia S.p.A. per richiedere aggiornamenti in ordine all'esecuzione del contratto e, in tale occasione, l'operatore ha comunicato all'istante che i tecnici incaricati avevano avviato contatti con l'amministratore del condominio al fine di ottenere le necessarie autorizzazioni per le predisposizioni tecniche. In assenza di ulteriori comunicazioni, l'istante ha nuovamente contattato Iliad Italia S.p.A. in data 1° ottobre 2023 e, contestualmente, ha avviato una interlocuzione con Unidata, la società incaricata degli interventi tecnici per conto di Open Fiber, per fornire supporto nelle attività amministrative di competenza al fine di agevolare il rilascio delle menzionate autorizzazioni. Alla fine del mese di ottobre 2023, all'utente è stato comunicato da "chi rilascia l'autorizzazione" che la richiesta di intervento di Unidata era stata lavorata e autorizzata. Tuttavia, il 2 novembre 2023 Iliad Italia S.p.A. ha rappresentato all'istante, tramite e-mail, l'impossibilità di attivare l'offerta fibra "a causa di un'impossibilità tecnica di cui Iliad non era a conoscenza al momento della richiesta". Al riguardo, l'operatore ha precisato in memoria che è emersa "l'impossibilità di attivare la linea Fibra, poiché la scala è risultata non collegabile". L'utente ha poi presentato, in data 24 novembre 2023, l'istanza di conciliazione UG/646884/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Iliad Italia S.p.A. Tanto premesso, l'istanza di cui al punto i. non può essere accolta atteso che Iliad Italia S.p.A., con nota inviata tramite e-mail il 2 novembre 2023, ha comunicato all'utente l'impossibilità di attivare l'offerta sottoscritta per cause tecniche, circostanza confermata anche in sede di udienza, e la risoluzione del contratto. La richiesta di cui al punto ii., non può trovare accoglimento in quanto l'Autorità, in questa sede, non ha competenza a pronunciarsi su tali questioni ma si limita a riconoscere rimborsi e/o corrispondere indennizzi all'utente, ove riscontri la fondatezza dell'istanza presentata. Non rientra, dunque, nella facoltà dell'Autorità imporre all'operatore di ripristinare un piano tariffario preesistente, tenuto conto, peraltro, che lo stesso potrebbe risultare commercialmente non più attivo. Infine, si ritiene che alcun rimborso, derivante dalla differenza tra le tariffe mensili, potrà essere riconosciuto in favore dell'utente trattandosi di richiesta che sottende una pretesa risarcitoria e non indennitaria, e come tale esulante dalla competenza dell'Autorità, secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4, del Regolamento. La richiesta sub iii., non può trovare accoglimento in quanto l'istante non ha mai lamentato l'interruzione dei servizi, né tantomeno dalla documentazione prodotta agli atti emergono elementi probanti e circostanziati tali da avvalorare la doglianza in questione. Inoltre, non risulta che l'utente abbia presentato istanza per avviare un procedimento d'urgenza finalizzato alla riattivazione dell'utenza dedotta in controversia. Da ultimo, va rilevato che nell'istanza GU14, l'utente ha menzionato al punto 2 dei "Disservizi segnalati" il ritardo "nella procedura di passaggio tra operatori senza interruzione del servizio [enfasi aggiunta]". La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento, in quanto Iliad Italia S.p.A. ha riscontrato un impedimento tecnico ostativo all'esecuzione del contratto dedotto in controversia. Dalle dichiarazioni rese dall'istante nel reclamo del 1° novembre 2023, risulta che l'operatore, contattato dall'utente in data 4 agosto 2023, ha comunicato di essere in attesa delle necessarie autorizzazioni per le predisposizioni tecniche. La Società ha ribadito le medesime argomentazioni nell'ambito della successiva interlocuzione svoltasi, sempre su sollecitazione dell'istante, in data 1° ottobre 2023. Iliad Italia S.p.A. ha, infine, comunicato formalmente all'utente tramite e-mail, in data 2 novembre 2023, che non è stato possibile attivare l'offerta fibra sottoscritta "a causa di un'impossibilità tecnica di cui Iliad non era a conoscenza al momento della richiesta". Orbene, nel caso di specie, si ritiene che l'obbligo di fornitura del servizio in fibra, anche se non adempiuto, non possa dar luogo a un'ipotesi di responsabilità per l'operatore atteso che l'evento impeditivo è dipeso da cause a esso non imputabili. Invero, l'istante medesimo ha rappresentato le difficoltà riscontrate nell'ottenere le dovute autorizzazioni, rilasciate, come riferito dal cliente, solo alla fine del mese di ottobre 2023, periodo in cui Iliad Italia S.p.A., preso atto degli impedimenti tecnici, aveva già avviato la risoluzione contrattuale. Se tuttavia alcuna responsabilità può essere imputata all'operatore sotto il profilo tecnico per la mancata esecuzione del contratto, rileva l'assenza di comunicazioni che sarebbero dovute intercorrere tra la Società e l'utente a seguito delle difficoltà amministrative/tecniche riscontrate (ritardo nel rilascio delle autorizzazioni), secondo il principio di diligenza e buona fede. Infatti, solo su sollecitazione dell'istante (in data 4 agosto 2023 e 1° ottobre 2023) Iliad Italia S.p.A. ha fornito,

tramite call-center, informazioni al cliente in ordine ai motivi che ostacolavano l'attivazione del servizio fibra e soltanto il 2 novembre 2023 l'operatore ha comunicato formalmente l'impossibilità oggettiva di procedere all'attivazione dell'offerta sottoscritta mesi prima, segnatamente in data 17 giugno 2023. Va precisato che il documento "doc. 3" depositato in atti da Iliad Italia S.p.A. e indicato in memoria dall'operatore quale comunicazione resa all'utente il 15 luglio 2023, risulta essere privo di data. Pertanto, atteso che non risulta provato che l'utente abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione dell'offerta fibra - fatta salva la comunicazione del 2 novembre 2023 con la quale, contestualmente, l'operatore ha comunicato la risoluzione del contratto - si ritiene che il gestore non abbia assolto diligentemente ai propri oneri informativi in merito al mancato passaggio dell'utenza in Iliad Italia S.p.A. A fronte di tale inadempimento, Iliad Italia S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi – considerato che la linea non è mai stata acquisita da Iliad Italia S.p.A. – secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die, per giorni 108, computati in riferimento al periodo compreso dal 17 luglio 2023 (data di sottoscrizione dell'offerta, decurtati 30 giorni per l'espletamento) al 2 novembre 2023 (formale comunicazione di impedimento tecnico e contestuale risoluzione del contratto), per un importo complessivo pari a euro 162,00 (centosessantadue/00). La richiesta dell'istante di cui al punto v. risulta assorbita dalla liquidazione dell'indennizzo di cui al punto iv. Con riguardo alla domanda di cui al punto vi., si rappresenta, preliminarmente, che la richiesta è da intendersi riferita alla attivazione dell'offerta "Giga 150" per l'utenza mobile, come precisato dall'istante in udienza. Al riguardo, l'utente ha evidenziato di aver aderito all'offerta e, dunque, effettuato l'upgrade della tariffa mensile da euro 7,99 a euro 9,99, solo perché indicata quale condizione necessaria per fruire di uno sconto sull'offerta "Fibra + Mobile", in seguito mai attivata. Orbene, nel caso di specie, si ritiene che non sussistano i presupposti per la liquidazione di un indennizzo in ragione del fatto che l'utente ha, comunque, scelto in maniera volontaria e consapevole di aderire all'offerta "Giga 150" al fine di ottenere un vantaggio economico sul contratto "Fibra + Mobile". L'attivazione dell'offerta in questione non può, dunque, essere qualificata quale servizio o profilo tariffario non richiesto, atteso che l'operatore ha dato seguito all'espressa volontà del cliente di modificare il profilo tariffario in parola. La richiesta di indennizzo per "mancata risposta utile a reclamo del 01/11/23" di cui al punto vii., non può essere accolta per le motivazioni che seguono. Secondo il costante orientamento dell'Autorità, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni, periodo di tempo entro il quale l'operatore è tenuto a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente secondo quanto disposto dalla propria Carta dei Servizi. La procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano infatti un'occasione di confronto tra le parti e di reciproca acquisizione di informazioni, oltre a offrire l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni. Analoghe considerazioni, valgono anche per l'inadeguata risposta al reclamo, come lamentato dall'istante. Orbene, nel caso in esame, va rilevato che l'utente ha depositato in atti un reclamo datato 1° novembre 2023 e presentato, poi, l'istanza di conciliazione UG/646884/2023 in data 24 novembre 2023 (l'udienza di discussione si è tenuta l'11 dicembre 2023), dunque, entro il termine di 45 giorni che l'operatore si riserva per la gestione della segnalazione; alla luce di tanto, la condotta di Iliad Italia S.p.A. non risulta sanzionabile.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 22/12/2023, è tenuta a corrispondere 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, il seguente importo: euro 162,00 (centosessantadue/00) a titolo di indennizzo per il mancato assolvimento degli oneri informativi nell'ambito della procedura di passaggio tra operatori.

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