

DELIBERA N. 3/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ALIMENTARI PANIFICIO M./IRIDEOS S.P.A.
(GU14/630424/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 gennaio 2024;

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*”, come modificato dal d.l.vo n. 207/2021, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/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 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza della ditta Alimentari Panificio M. dell’11/09/2023, in persona del titolare sig. C.P.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0499900xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente Clouditalia, a partire dal mese di settembre 2020 riceveva fatture dalla società Irideos S.p.A., in luogo di Clouditalia;

b. peraltro, la società Irideos S.p.A. proseguiva nella fatturazione di importi non dovuti anche a seguito del trasferimento della predetta risorsa numerica verso altro operatore.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. l'annullamento di tutte le fatture a far data dal 01/11/2020 e la liquidazione di un indennizzo per il disservizio subito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Irideos S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in merito alla controversia e, in particolare alla mancata lavorazione della richiesta di migrazione da parte di IRIDEOS relativa alla numerazione voce "0499900xxx" si evidenzia che IRIDEOS, in qualità di operatore "donating", ha regolarmente eseguito la NP per la suddetta utenza come richiesto dall'Operatore "recipient", con cui il cliente ha sottoscritto il contratto e richiesto la "NP (AGCOM 4/99/CIR). Inoltre, ha segnalato tramite tt 61471xxx (all.1) che essendo il servizio sottoscritto dal cliente un servizio integrato Dati e Voce denominato "StartImpresa Mobile (Nr.215xxx)" avrebbe dovuto inviare disdetta per la parte dati se non più interessato come prevede il suddetto contratto. Nessuna disdetta è mai pervenuta ad IRIDEOS in merito, le fatture contestate sono perciò regolarmente emesse. Ad oggi il cliente risulta moroso per € 1.132,38. Posto quanto sopra si evince che la scrivente non può avere alcuna responsabilità in merito ai fatti esposti in istanza».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va menzionato che la società Irideos S.p.A. ha concluso il processo di integrazione aziendale con la fusione per incorporazione di Clouditalia e della controllata Noitel Italia, l'operatore mobile virtuale (MVNO), con efficacia dal primo novembre 2020. Pertanto, la doglianza dell'istante in ordine alla fatturazione da parte di

Irideos S.p.A., in luogo di Clouditalia deve ritenersi superata, in ragione dell'occorrenza operazione societaria.

Nel merito, alla luce della documentazione allegata al fascicolo documentale, si assume che alla società Irideos S.p.A. è stata notificata in data 07/07/2020 una richiesta di *Number Portability* c.d. pura delle numerazioni 0499900xxx e 0495207xxx, espletata con esito positivo in data 17/07/2020; la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Irideos S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) delle numerazioni assegnate al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dell'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione. Tuttavia, a prescindere dalla modalità (migrazione o nuova attivazione con portabilità pura) della procedura di trasferimento della numerazione - scelta di frequente demandata al gestore *recipient*, pur in assenza di specifica richiesta dell'utente - si deve tener conto della buona fede e dell'affidamento incolpevole dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*. Pertanto, l'operatore *donating* è tenuto, anche ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24/07/2003, articolo 4, a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. Nel caso di specie, va evidenziato l'assolvimento degli oneri informativi da parte della società Irideos; all'utente, infatti, è stato comunicato a mezzo mail, tracciata in copia agli atti, quanto segue *"Gentile Cliente, siamo ad informarla che risulta pervenuta notifica di cessazione per migrazione delle linee sopra descritte. Le ricordiamo che se è sua intenzione disattivare tutti i servizi ancora attivi ed il contratto può procedere con le modalità di seguito indicate: posta certificata (all'indirizzo: NIMBUS2011@LEGALMAIL.IT), - fax (al numero 800031133), - consegna a un incaricato Clouditalia, purché la richiesta sia corredata da copia del documento di identità del soggetto contraente. Per ulteriori chiarimenti il Servizio Clienti è a Sua completa disposizione. Cordiali saluti, Servizio Clienti Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A."*

Orbene, in data 20/07/2020 la società Irideos S.p.A., una volta acquisita nei sistemi informativi la notifica del completamento del *portout* del 17/07/2020, ha esplicitamente richiesto all'utente la formalizzazione della disdetta, al fine di interrompere il ciclo di fatturazione. L'utente non ha, però, riscontrato tale richiesta. Difatti, se l'utente avesse voluto interrompere il ciclo di fatturazione avrebbe dovuto mandare opportuna comunicazione di disdetta; in assenza, certamente l'operatore non poteva autonomamente disporre la cessazione del *link* di connettività e la conseguente interruzione dei servizi. Ciò stante, trova in questa ipotesi applicazione il principio civilistico sancito dall'articolo 1227 del codice civile in quanto si ritiene che l'utente, creditore della prestazione, nel caso di specie abbia posto in essere un comportamento non diligente, concorrendo alla causazione del danno; pertanto, non può pretendere che l'operatore si faccia carico delle

conseguenze economiche che ne sono derivate. Al riguardo, va rilevato il comportamento silente dell'istante, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun tracciamento di contestazione e/o reclamo in ordine alla contestazione di fatture emesse dal mese di novembre 2020, quindi nei tre anni antecedenti all'avvio della procedura di conciliazione conclusasi in data 15/06/2023.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno degli importi insoluti formulata nei confronti della società Irideos S.p.A. S.p.A., non può ritenersi accoglibile.

Per la medesima considerazione, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante sempre al punto i., di liquidazione di un indennizzo *post* recesso, peraltro ipotesi non contemplata dal quadro regolamentare vigente

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della ditta ALIMENTARI PANIFICIO M. nei confronti di Irideos S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 24 gennaio 2024

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba