

**DELIBERA N. 336/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FRANCI/NOITEL ITALIA S.R.L. (ORA IRIDEOS S.P.A.)  
(GU14/308463/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Franci del 22/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L'istante, titolare di una utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. L'utente, cliente di Noitel Italia S.r.l. (d'ora in poi Noitel), a causa dei continui malfunzionamenti in data 09/04/2019 ha effettuato passaggio in Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi, Vodafone) per la fornitura del servizio voce e dati e contestuale richiesta di portabilità del numero (GNP).

b. Una volta perfezionato il passaggio in Vodafone, l'istante ha cominciato a usufruire regolarmente dei servizi erogati dal nuovo operatore, ma, ciò nonostante, il gestore Noitel ha continuato a emettere fatture.

c. L'istante è stato quindi costretto a contestare la fatturazione emessa e a inoltrare richiesta di disdetta, in data 30/10/2019, 28/11/2019 e in data 17/12/2019.

d. Non avendo ricevuto alcun riscontro in merito alle richieste di storno e rimborso, ha altresì inviato una raccomandata A/R alla sede legale, ma senza ricevere alcuna risposta in merito.

e. La società ha continuato a emettere fatture e ad addebitare importi in conto corrente, ma senza fornire riscontro alle doglianze più volte avanzate.

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

- i. regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa in esenzione spese;
- ii. storno dell'insoluto e rimborso delle somme indebitamente pagate;
- iii. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. indennizzo per mancata lavorazione della disdetta.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Noitel, nell'ambito del contraddittorio, non ha prodotto memorie, ma agli atti ha rappresentato quanto segue: «*La migrazione cui si riferisce il cliente ha riguardato la sola utenza telefonica. Quanto sottoscritto dal cliente circa il servizio wireless è rimasto in piedi e regolarmente fatturato fino a che i nostri addetti, a riscontro contestazioni fatture da parte del cliente, non hanno spiegato la dinamica di cui trattasi al cliente e lo hanno esortato a inviare disdetta di tutti i servizi Noitel. Riprova di quanto sopra esposto è la raccomandata del 17 gennaio 2020 che poi il cliente ha inviato. Sono state quindi emesse note di credito a storno delle fatture post disdetta di parte di febbraio, tutto marzo e tutto aprile. A mero titolo conciliativo non sono stati addebitati i costi di cessazione*».

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 di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Le richieste dell'istante di cui ai punti *sub* i. e ii. possono essere accolte nei termini di seguito riportati.

Dal corredo istruttorio presente agli atti risulta confermato che l'istante abbia effettuato, nell'aprile 2019, passaggio a nuovo operatore per la fornitura del servizio voce e dati e contestuale GNP, nello scenario Noitel *donating* e Vodafone *recipient*. Tuttavia, nonostante l'avvenuto passaggio e la regolare fruizione dei servizi erogati dall'operatore *recipient*, il gestore Noitel ha confermato di aver continuato a emettere fatture e che solo a seguito della disdetta del cliente, inviata nel gennaio 2020, avrebbe provveduto a stornare la fatturazione successiva.

Ciò stante, sul punto deve trovare applicazione l'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, secondo il quale l'operatore è tenuto 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, invece, si rileva che la condotta assunta dall'operatore Noitel non soddisfa i requisiti di chiarezza e trasparenza di cui alla richiamata disposizione regolamentare. All'utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che, a far data dal perfezionamento del passaggio in Vodafone, i servizi sulla numerazione, per effetto della procedura di GNP, sarebbero stati forniti da Vodafone, tuttavia il rapporto contrattuale con Noitel non sarebbe cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare i servizi *wireless* e a emettere relativa fatturazione, ferma restando la facoltà di recedere nelle forme prescritte nelle Condizioni generali di contratto. La pretesa di pagamento dell'operatore Noitel risulta poi del tutto ingiustificata, atteso che quest'ultimo non ha assolto l'onere probatorio su di esso gravante ai sensi dell'art. 1218 c.c., stante la mancanza agli atti di idonea documentazione dalla quale possa evincersi il consumo di traffico (voce o dati) da parte dell'istante nonostante la fruizione dei servizi erogati da Vodafone.

In relazione a tanto, poiché l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore ha contribuito a generare il disservizio di cui si duole il sig. Franci, si ritiene che l'operatore Noitel debba rimborsare/stornare l'intero importo indebitamente fatturato, a decorrere dalla data del passaggio in Vodafone, con regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile e ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese. Resta fermo l'obbligo, in capo all'istante, di restituzione delle eventuali apparecchiature fornite da Noitel.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita accoglimento nei confronti di Noitel, in quanto l'operatore, a fronte delle ripetute segnalazioni dell'istante, non ha depositato agli atti alcuna prova del riscontro fornito ai reiterati reclami dell'utente. Per l'effetto, si dispone in capo all'operatore Noitel l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, calcolato secondo l'importo massimo di euro 300,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può invece trovare accoglimento nei confronti di Noitel, in quanto non rientra nelle ipotesi indennizzabili tassativamente previste dal *Regolamento sugli indennizzi*.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Franci nei confronti di Noitel Italia S.r.l. (ora Irideos S.p.A.) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Noitel Italia S.r.l. (ora Irideos S.p.A.) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami

3. La società Noitel Italia S.r.l. (ora Irideos S.p.A.) è tenuta a stornare/rimborsare le fatture relative al periodo successivo al passaggio dell'istante in Vodafone Italia S.p.A.

4. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

6. 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, 26 novembre 2020

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Nicola Sansalone