AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 69/21/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SILVETTI/IRIDEOS S.P.A. (GU14/394462/2021)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 giugno 2021;

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. 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. 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. 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Silvetti del 15/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0852018xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 14 ottobre 2019, ha sottoscritto presso un rivenditore autorizzato, il contratto con Noitel per la fornitura dei servizi internet Fibra e Voce ("Join Fibra 30") al prezzo di euro 24,50, IVA esclusa con fatturazione mensile, vincolo contrattuale annuale, pagamento tramite RID con contestuale migrazione della propria utenza da Vodafone con cui aveva attivato linea Voce + Internet a far data dall'aprile 2018;

b. il *modem* non è stato fornito da Noitel, ma acquistato in proprio dal cliente al prezzo di euro 39,00;

c. in data 23 novembre 2019 Vodafone ha cessato di erogare i propri servizi Internet e Voce, ma Noitel non ha iniziato a erogare i propri;

d. l'istante si è recato presso il punto vendita Noitel e ha contattato il servizio tecnico al n. 800911800, che ha confermato l'avvenuta attivazione del servizio, la non necessarietà dell'utilizzo di un *modem* "brandizzato", pertanto, non comprendendo ancora le ragioni del disservizio, l'istante ha provveduto a farsi sostituire il *modem* nella convinzione che il primo prodotto fosse difettoso, tuttavia, neppure tale accorgimento, è servito al cliente per usufruire della rete e/o utilizzare il telefono fisso;

e. non riuscendo neppure con il nuovo *modem* a collegarsi, in data 27 novembre 2019, l'istante si è recato nuovamente presso il punto vendita Noitel e ha contattato il servizio clienti che ha trasmesso le credenziali e le impostazioni per configurare il *modem*, senza riuscire a risolvere la problematica;

f. a seguito di ulteriori inutili tentativi di risolvere bonariamente la problematica a mezzo del servizio clienti, in data 18 dicembre 2019, a seguito delle verifiche in loco eseguite direttamente titolare del negozio, è stata constatata la totale assenza del segnale rete, legata alla mancanza di portante per non aver Noitel ,mai collegato il doppino telefonico, circostanza questa confermata in più occasioni anche dalla stessa Noitel;

g. in data 1° dicembre 2019, pur non avendo sino a quel momento, e comunque, mai erogato alcun servizio, Noitel ha emesso per il periodo 23 novembre 2019/31 dicembre 2019 la prima fattura n. 24250/2019, per l'importo di euro 85,78 IVA inclusa di cui euro 5,64 (IVA esclusa), a titolo di offerta internet periodo 23 novembre – 1° dicembre 2019, euro 24,51 IVA esclusa per offerta internet mese dicembre 2019 ed euro

40,16 IVA esclusa a titolo di attivazione *una tantum*. Detta fattura è stata regolarmente pagata, anche se il relativo pagamento con compare nell'Area My Notel;

h. nonostante la conferma da parte di Noitel dell'attivazione della linea a far data dal 23 novembre 2019, il sig. Silvetti, in data 15 gennaio 2020 ha ricevuto da Vodafone la fattura per il periodo 10 novembre 2019/9 gennaio 2020 per il medesimo servizio Internet e Voce già fatturato da Noitel;

i. il sig. Silvetti, esasperato dalla situazione venutasi a creare, in data 23 gennaio 2020, recatosi presso il negozio Noitel, ha nuovamente contattato il servizio clienti Noitel, avvedendosi della presenza di un'ulteriore problematica ben più grave, legata presumibilmente a un mancato allineamento tra anagrafica contabile e quella tecnica della fornitura. Ciò risulterebbe confermato dal fatto che con i riferimenti in possesso del cliente (n. cliente 89993 comunicato in fattura e codice. fiscale) da terminale del servizio clienti Noitel, non vi era, come non vi è tuttora, traccia alcuna, della fornitura del Silvetti, come testimonia la PEC di reclamo inviata in pari data, o ancora, la registrazione della chiamata al servizio clienti Noitel del 26 novembre 2020 delle ore 11:49 , anche se le segnalazioni sul punto sono state molte di più, ma come v'è prova mai prese in considerazione alcuna;

j. tuttavia, pur non avendo mai fatto alcunché per risolvere la problematica, Noitel ancora oggi continua a emettere proprie fatture anche se nessuna connessione alla rete da parte del cliente è mai avvenuta o sia mai stata possibile e nonostante la richiesta di recesso del 23 gennaio 2020 esecutiva a far data dal 28 gennaio 2020, mai lavorata;

k. Noitel non ha mai dato seguito alla richiesta di recesso, così come non ha né mai fornito riscontro alcuno ai reclami e/o alle segnalazioni sporte sin dal lontano 27 novembre 2019, né si è mai attivata in altro modo per risolvere le problematiche segnalate o per lo meno abbia mai fornito motivazioni di sorta riguardo a detto ritardo anche per le vie brevi;

l. pur non essendo mai stato erogato e/o fruito alcun servizio e pur avendo il Silvetti ordinato il recesso a far data dal 28 gennaio 2020, da una visura effettuata nel febbraio 2021 sull'Area My Noitel, il contratto risulta ancora attivo;

m. a riprova vi è il fatto che Noitel puntualmente ha continuato imperterrita a emettere proprie fatture per detta fornitura per l'importo unitario di euro 29,90, pretendendone altresì il pagamento, eccezione fatta per il mese di luglio 2020 per il quale è stata emessa fatt. n. 13504/2019 del 1ç luglio 2020 per la somma di euro 89,71, prontamente contestata;

n. l'istante ha subito anche l'ulteriore danno di essere rimasto privo di connettività fissa durante il lockdown;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. il rimborso della fattura n. 24250/2019 del 1° febbraio 2019 per l'importo di euro 85,78;

ii. la chiusura immediata del contratto per grave inadempimento da parte del fornitore e storno totale dell'insoluto esistente sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, neppure a titolo di eventuali costi di disattivazione e/o recesso di sorta e ritirare a proprie spese tutte le pratiche di recupero credito;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata/omessa attivazione del servizio voce e internet su banda ultra-larga;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi circa i motivi del ritardo;

v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

vi. la liquidazione dell'indennizzo per mancata esecuzione dell'ordine di recesso del 23 gennaio 2020;

vii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione;

viii. la liquidazione dell'indennizzo per mancato allineamento dell'anagrafica contabile con quella tecnica e mancata rendicontazione di fattura già pagata.

2. La posizione dell'operatore

La società Irideos S.p.A., a cui appartiene il brand Noitel, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il servizio risulta regolarmente attivato a far data dal 23 novembre 2019 e che lo stesso è stato regolarmente fatturato.

In data 27 novembre 2019 sono state inviate le relative credenziali all'indirizzo e-mail hailxxxsilvetti@gmail.com indicato dal cliente stesso nei dati anagrafici.

Conseguentemente alla notifica dell'istanza in Conciliaweb, è stato effettuato il test NGASP sulla centrale che ha dato il seguente esito: "NOT_WORKING-NO_LINK", questo perchè nessun apparato risulta essere collegato, come confermato anche dal fatto che non è mai stata effettuata nessun login.

Preme precisare inoltre che nessun Ticket è stato aperto per segnalazioni di errori di attivazione o di guasti sulla linea e nessun riscontro di Ticket aperto a Telecom che identifichi "assenza di portante" è stato palesato, pertanto, l'operatore ha ribadito la propria assenza di responsabilità per i disservizi oggetto di contestazione.

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.

Irideos ha sostenuto che l'attivazione dei servizi Internet e Voce sia effettivamente avvenuta a far data dal 23 novembre 2019, affermando di aver effettuato un test in centrale a seguito del deposito dell'istanza di conciliazione del 10 dicembre 2020 e di aver

verificato così la correttezza del proprio operato. A sostegno della propria posizione, ha prodotto una schermata priva di data certa e di qualsivoglia certificazione nella quale si evince che, in data 13 gennaio 2020, sia lo stato del *router* che quello della linea erano ancora in "*DOWN*" ovvero in stato non attivo. Ciò inevitabilmente confermerebbe quanto sostenuto circa la mancata attivazione del servizio in data 23 novembre 2019.

Le rilevazioni del 28 e 29 gennaio e del 3 febbraio 2021 non fanno altro che confermare che il *router* in tali giorni continuava a essere in "*DOWN*" ovvero non attivo, mentre lo stato della linea sempre in quei giorni era invece in "*NOT WORKING-NO LINK*" ovvero non funzionante-non collegato.

Detta documentazione non è idonea a chiarire in nessun modo se e quando la linea sia mai entrata in funzione o se la stessa sia funzionante oggi, non precisando neppure quando quest'ultima sia passata dallo stato di "*DOWN*" a quella di "*NOT WORKING*".

Inoltre, alla data del 26 novembre 2020, il servizio clienti Noitel a seguito dell'ennesimo tentativo di segnalazione di malfunzionamento, non riusciva neppure a trovarlo come cliente.

Parte istante, pur avendo tentato invano di connettersi alla rete e pur avendo regolarmente pagato per l'attivazione così come per la prima mensilità dell'abbonamento, non è mai riuscito a collegarsi e/o a effettuare telefonate, non avendo mai usufruito e/o goduto del servizio pagato, così come confermato da Irideos che ha affermato che mai nessun login è stata effettuata dal cliente.

Ciò nonostante, Noitel continua a emettere fatture pretendendone altresì il pagamento, pur se perfettamente consapevole di non aver mai erogato alcuno dei servizi concordati.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto in mancanza di prova di attivazione dei servizi da parte di Irideos, la fattura risulta indebitamente emessa e pertanto dovrà essere rimborsata in favore dell'istante.

La richiesta di cui al punto ii. può trovare accoglimento tenuto conto della richiesta inviata tramite PEC dal cliente in data 23 gennaio 2020 volta a richiedere la risoluzione del contratto. Ne consegue, quindi, che Irideos sarà tenuto alla chiusura del contratto in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a propria cura e spese.

Le richieste dell'istante di cui al punto iii. e iv. possono essere valutate unitariamente in quanto riguardano aspetti della medesima problematica, ovvero la mancata erogazione dei servizi. Parte istante lamenta la mancata osservanza degli oneri informativi in merito alla mancata attivazione dei servizi e contesta altresì, la mancata attivazione dei servizi stessi a partire dal 23 novembre 2019. L'operatore Irideos si è limitato a dichiarare che la linea è attiva e funzionante e che non risultano segnalazioni di guasto. Irideos avrebbe potuto depositare il dettaglio del traffico in modo da provare l'effettiva erogazione del servizio. Tanto premesso, in assenza di documentazione di

dettaglio del traffico, si ritiene accertato il disservizio lamentato e dunque la società Irideos sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 4, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per il servizio voce e euro 10,00 *pro die* per il periodo dal 27 novembre 2019 (data della segnalazione di disservizio) fino al 23 gennaio 2020 (data della richiesta di recesso) per il numero di giorni pari a 56.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. si ritiene assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi, in quanto i reclami telefonici effettuati dalla parte istante erano volti a contestare la mancata attivazione dei servizi.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento in quanto la mancata gestione della richiesta di recesso ha comportato l'indebita prosecuzione della fatturazione per la quale è stato previsto lo storno dell'intera fatturazione emessa in assenza di servizi.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risulta richiesta volta a contestare la perdita della numerazione o volta a richiedere il recupero della stessa. Per stessa ammissione di parte istante la richiesta di recesso del mese di gennaio 2020 non è stata gestita e la fatturazione è proseguita nonostante la mancata attivazione dei servizi, motivo per cui può ritenersi che la numerazione non sia persa e sia ancora nella disponibilità di Irideos.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto viii. non può trovare accoglimento in quanto la fattispecie risulta estranea all'ambito di applicazione del *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 dell'utente Silvetti nei confronti di Irideos S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società 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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

   i. euro 980,00 (novecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e internet su banda ultra- larga.

3. La società Irideos S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a propria cura e spese oltre al rimborso della fattura n. 24250/2019 del 1° febbraio 2019 per l'importo di euro 85,78.

4. La società Irideos S.p.A. 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.

Napoli, 10 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba