

**DELIBERA N. 6/2023**

**XXX/ IRIDEOS S.P.A. (CLOUDITALIA, NOITEL, MC-LINK S.P.A. -  
INFRACOM ITALIA S.P.A. - KPNQWEST ITALIA S.R.L. - BIG TLC SRL -  
ENTER S.R.L. - SIMPLE SOLUTIONS S.R.L.)  
(GU14/503349/2022)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 03/03/2023;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XX SEMPLIFICATA del 23/02/2022 acquisita con protocollo n. X del 23/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari relativo alle linee X e X, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) titolare di un contratto per i servizi voce (Voip) e dati sulle numerazioni aziendali, subiva l'interruzione dei servizi, a decorrere dal 23/11/2021;
- b) in seguito all'apertura del primo ticket di guasto del 24/11/2021, n. 1004302, un tecnico TIM ha contattato l'istante, facendo presente che il guasto sarebbe stato causato dalla presenza di condensa su un cavo esterno, si sarebbe recato in loco e l'avrebbe sostituito, verificando la riattivazione dei servizi;
- c) in realtà, mezz'ora dopo l'intervento, i servizi erano nuovamente e totalmente interrotti;
- d) nonostante i ripetuti solleciti al servizio clienti, i servizi sono stati riattivati solamente in data 16/12/2021, a seguito di istanza GU5/481140/2021.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) lo storno/rimborso dei canoni per il periodo di interruzione totale dei servizi;
- II) il versamento di congruo indennizzo per la totale interruzione dei servizi business, dall'interruzione, 23/11/2021, all'effettivo ripristino, 16/12/2021 ed il versamento di congruo indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, quantificando la somma complessiva ritenuta di spettanza in 1000 euro.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il cliente ha aperto un TT guasto da parte del cliente in data 24/11/2021 con chiusura al 25/11/2021 e con conferma da parte dell'utente della regolarità del servizio; in particolare, il TT ha comportato da parte di Irideos l'apertura di un tt guasto a Telecom (n. 33966335), evaso da quest'ultima con esito positivo e con causa "causa rete Telecom";

- 2) risulta pertanto l'esclusione di responsabilità di Irideos.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante evidenzia che il gestore conferma la problematica occorsa, con l'apertura del TT il 24 novembre 2021. Inoltre, poco dopo il ripristino da parte di Tim, i servizi hanno cessato nuovamente di funzionare, come risulta anche dal reclamo scritto della Depur del 30/11/2021. Con pec del 02/12/2021, e successivamente con istanza GU5, si sollecitava il ripristino dei servizi: nel corso del procedimento GU5, Irideos rifiutava qualsiasi intervento, asserendo che i servizi sarebbero stati ripristinati il 25/11/21 dopo l'intervento TIM, senza peraltro fornire alcuna prova in ordine alla fruizione dei servizi da parte dell'utente, né agli accertamenti compiuti in merito ai ripetuti reclami. Anche in tale sede, l'utente contestava nuovamente le affermazioni di Irideos, ed 13 dicembre 2021 chiedeva ancora la riattivazione dei servizi, avvenuta solamente il 16 dicembre successivo.

Contesta infine quanto asserito da Irideos in merito all'asserita morosità, in quanto, dalle ricevute dei bonifici depositati, emerge che: la fattura n. 11387543, del 28/10/2021, è stata pagata integralmente, e va rimborsata per l'interruzione servizi dal 23 al 30 novembre 2021, Euro 13,60 Iva inclusa. La fattura n. 11418385, del 23/11/2021, di Euro 67,01, è stata saldata parzialmente, con scorporo della somma non dovuta per l'interruzione servizi dal 01/12/21 al 16/12/21, di euro 26,33 che andrà stornata. Si è provveduto poi al saldo integrale della fattura successiva n. 11470561, del 21/12/21, in quanto al di fuori del periodo di interruzione. In base a tali premesse, l'istante conferma le proprie richieste.

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda può essere accolta nei termini e nei limiti di seguito precisati.

E' pacifico fra le parti che l'istante ha avuto un primo disservizio, segnalato il 23 novembre, risolto tempestivamente grazie all'intervento di un tecnico Tim.

Successivamente, come risulta dal reclamo del 30 novembre 2021, non contestato dall'operatore, successivamente all'intervento di Tim, già dal 25 novembre i servizi voce e dati risultavano nuovamente non funzionanti. La problematica è stata confermata dall'utente anche nel corso del procedimento GU5 (GU5/481140/2021), nel cui fascicolo scrive che "l'intervento tecnico del 24/11/2021 non è stato risolutivo, tanto che i servizi, ripristinati per circa mezz'ora, hanno subito una totale ed ulteriore interruzione" e che "chiamando il Servizio Clienti Irideos la pratica risulta in lavorazione (ticket aperto) e tutto quello che viene detto è che l'utente deve attendere l'intervento del tecnico" (7/12/2021). Tale situazione è perdurata sino al 16 dicembre 2021, quando, come dichiarato dall'utente, non contestato dal gestore, i servizi sono stati ripristinati.

Da quanto precede, considerato che, a fronte delle contestazioni del cliente, Irideos non ha provato la regolare fornitura del servizio nel periodo 25 novembre 2021 – 16 dicembre 2021, né ha provato che, nell'arco di detto periodo, i disservizi sono dipesi da causa non imputabile alla società, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del medesimo Regolamento.

Pertanto, considerato che il disservizio ha interessato i servizi voce e dati (contratto business) nel periodo 25 novembre 2021 – 16 dicembre 2021, alla luce della regolamentazione sopra indicata, la richiesta dell'istante della somma di 1000,00 euro appare congrua.

Per gli stessi motivi appare meritevole di accoglimento la richiesta di storno/rimborso degli addebiti riferiti al periodo 25/11/2021 – 16/12/2021, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente.

Non può essere accolta invece la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che il reclamo del 30 novembre 2021 è stato riscontrato, al più tardi, per facta concludentia, con il ripristino del servizio, avvenuta il 16 dicembre 2021.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXs, X – X; per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore IRIDEOS SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti riferiti alle numerazioni X e X con riferimento al periodo 25/11/2021 – 16/12/2021, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa;

- versare all'istante la somma di euro 1000,00 (mille) a titolo di indennizzo ai sensi degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 3 marzo 2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli