

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 50 del 11 OTTOBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / 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.) (GU14/457586/2021).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "Funzioni del Presidente";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "Verbale delle sedute";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)" ai sensi del quale "Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999" (comma 1) e, in particolare, la "istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza [REDACTED] del 17/09/2021 acquisita con protocollo n. 0369625 del 17/09/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue: In merito alla mancata applicazione da parte di Irideos spa di quanto pattiziamente stabilito. costi diversi da quelli previsti dal contratto. rimborsi e/o storni e/o indennizzi. parte istante contesta la mancata applicazione delle condizioni economiche pattuite e sopra esposte. basterà infatti una rapida scorsa delle fatture oggetto d'istanza per verificare la circostanza de quo. Irideos provvedeva a: disattivare la linea telef [REDACTED] 0458276836 con gravi danni. Forniva telefoni interni che non funzionavano. Forniva una linea cloud italia che non ha mai funzionato plurimi sono stati i reclami effettuati da parte istante. Nessun riscontro vi era però da parte di Irideos spa. Appare, quindi ed ictu oculi, come il gestore non abbia correttamente gestito il cliente in termini di chiarezza e trasparenza e abbia comunque disatteso ogni impegno contrattualmente assunto. Ciò, in evidente contrasto sia con la normativa vigente che sancisce il principio di trasparenza e completezza informativa di cui al codice delle comunicazioni elettroniche (art. 70). A ciò si aggiunga, che tutte le disposizioni esposte integrano - poi - quanto previsto in via generale dal codice civile vigente in materia di contratti (artt. 1175 e 1375), rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto. In merito alla fatturazione oltre il termine di 30 giorni dalla chiusura del contratto avvenuta con servizio principale già migrato e alla mancata lavorazione delle disdette. rimborso e/o storno importi e liquidazione indennizzi. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1 della legge n. 40/2007 si prevede che: " ..i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni ... la violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 2 e 3 è sanzionata dall'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, applicando l'art. 98 del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dall'articolo 2, comma 136, del decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286

.. " Parte istante in data 01.02.2019 migrava ad altro operatore con internet e con la fonia fissa. Venivano inviate le disdette in concomitanza alla sottoscrizione dei contratti con Wind, tuttavia, Irideos continuava la fatturazione. È chiaro, quindi, come la società istante (in applicazione di tale principio) contesti la legittimità/validità, nonché la debenza delle fatture (oltre ad eventuali fatture successive di cui ad oggi non si ha contezza) emesse successivamente alla migrazione ad altro operatore e all'invio della disdetta. Si sottolinea, inoltre, che per i casi in cui la disdetta venga inviata successivamente alla migrazione l'AGCOM ha così disposto: "Va rilevato che, nel caso di specie, trova applicazione la disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 35110/CIR, secondo cui la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore recipient, senza che vi sia l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore donating che continua a offrire all'utente i pro pri servizi, attraverso le pro prie infrastrutture, com'è accaduto nel caso di specie. Ciò stante, dalla documentazione in atti, si ritiene che la società Infracom S

p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai pro pri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179103/C SP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il pro prio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All'utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che i servizi, per effetto della procedura di NN P, venivano forniti dal nuo operatore e che, tuttavia, il rapporto contrattuale con Infracom S.p.A. non era cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza e avrebbe anche addebitato i relativi costi, ferma restando la facoltà di recedere nelle forme prescritte nelle Condizioni generali di contratto." (Delibera AGCOM n. 104/18/CIR). In ragione di quanto sopra, Irideos Spa, sarà pertanto tenuta a ricalcolare tutte le fatture emesse con conseguenti storni e/o rimborsi, oltre alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per tutto il periodo di

durata del disservizio. In merito al mancato riscontro ai reclami. A causa dei disservizi occorsi, parte istante ha effettuato numerosi reclami. Irideos Spa o non poneva alcun rimedio ai propri disservizi o se lo faceva, ciò avveniva con notevole ritardo.

Si fa inoltre presente come fin dal suo nascere il rapporto contrattuale era costantemente disatteso e violato da parte resistente e ciò costringeva il mio cliente a inviare reiterati reclami con evidente dispendio di energie e tempo. Si fa presente che: "L'art.8 della delibera Agcom n.179103/C S P garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori di telecomunicazioni reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornire la prova di tali segnalazioni. Alla luce delle anzidette considerazioni, si ritiene che non possa essere ritenuta valida la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente" (Corecom Calabria n. 22/11). Appare ictu oculi, quindi, l'inadempimento del Gestore telefonico che ha disatteso un impegno contrattualmente assunto e comunque violato un obbligo previsto dalla normativa Agcom. A ciò si aggiunga, che tale comportamento viola quanto previsto dal codice civile in materia di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto. Per quanto sopra esposto, si chiede richiede a Codesto Comitato la liquidazione degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per tutto il periodo di durata del disservizio. In merito all'applicazione da parte di Irideos spa di costi a titolo di "recesso contributo attivazione e recesso contributo disattivazione". Preliminarmente e assorbente di ogni altra questione la scrivente difesa ritiene essere alcune recentissime delibere dell'Agcom le quali così dispongono: "si ricorda che, ai sensi della legge n. 4012007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. Pertanto, non avendo la società debitamente giustificato il dettaglio dei costi sostenuti nell'ambito delle operazioni di disattivazione, si ritiene che il relativo importo non sia dovuto e il fatto che tale voce sia eventualmente riconducibile ad una espressa previsione contrattuale, ovvero a una esplicita informativa, resa nella brochure dell'offerta commerciale relativa al contratto sottoscritto, non legittima di per sé l'addebito. Peraltro, fermo restando la normativa sopra richiamata, anche ai sensi dell'articolo 8.16 delle linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 4012007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, è previsto che "l'utente non deve versare alcuna penale, comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli giustificati da costi degli operatori" (delibera n. 48/19/cir conforme a delibera n. 33/19/cir). Nella denegata e non creduta ipotesi nella quale il giudicante dovesse ritenere quanto sopra riportato non sufficiente per poter statuire sul punto si evidenzia che in ogni caso l'asserito vincolo di 24 mesi era scaduto. Risoluzione per inadempimento. Preliminarmente, si fa rilevare come nel caso de quo siamo in presenza tecnicamente di una risoluzione per inadempimento piuttosto che di un puro e semplice recesso. La circostanza è naturalmente rilevante per quanto riguarda l'imputabilità o meno dei costi di chiusura del contratto in capo all'utente. Si ribadisce infatti che parte istante sia stata costretta a migrare verso altro operatore in quanto la rete fissa/mobile non funzionava come ravvisabile dai reclami inviati all'agente e al servizio clienti. Irideos Spa dopo non aver correttamente fornito il servizio ha addebitato cifre a titolo di "recesso contributo attivazione e recesso contributo disattivazione" per le numerazioni migrate ad altro gestore telefonico. Il mancato rispetto dell'asserito vincolo a 24 mesi di parte ricorrente è imputabile solo al comportamento negligente ed imperito di Telecom Italia Spa che non ha fornito il servizio mobile. La scrivente difesa ritiene che l'eccezione di cui sopra sia assolutamente dirimente in merito alla non legittimità (e quindi alla non debenza) dei costi di recesso anticipato addebitati da Irideos Spa nelle fatture contestate. In merito alla debenza dei costi di recesso e al cosiddetto riallineamento dell'offerta. I gestori telefonici sostengono che la sottoscrizione di un'offerta promozionale rappresenta un accordo accessorio a quello principale, con la conseguenza che il recesso anticipato dall'offerta promozionale è una fattispecie diversa dal recesso dal contratto base (non soggetta quindi all'applicazione dell'art. 1, comma 3, L. 40/2007). Chiaro quindi l'intento dell'operatore telefonico di voler promuovere delle normali tariffe commerciali (prive, quindi, di alcuna promozione) per poi rivendicare che la tariffa sottoscritta non era quella cosiddetta a "prezzo pieno" (mai proposta al cliente, n.d.r.), ma quella "scontata" a cui il medesimo cliente avrebbe invece aderito. Basterà infatti un'attenta consultazione delle proposte commerciali formulate dall'operatore telefonico sui principali network televisivi e/o testate giornalistiche e/o siti internet per poter verificare che i costi dei piani tariffari pubblicizzati siano proprio quelli che il gestore sostiene essere invece il frutto di un'offerta base (cioè a prezzo intero, n.d.r.) su cui poi viene operata una promozione (cosiddetto sconto, n.d.r.). In questo modo, peraltro, l'operatore telefonico si precostituisce la possibilità di sottrarre il contratto (in essere con il cliente, n.d.r.) all'applicazione della Legge Bersani per l'eventuale addebito di "penali" in conseguenza di un eventuale recesso anticipato operato dall'utente con profili di illegittimità ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1344 c.c.. Mancata produzione contratto e/o condizioni generali di contratto. Peraltro verso, si evidenzia al Giudicante come l'operatore telefonico non abbia prodotto nel procedimento de quo, il contratto e/o le condizioni generali di contratto da cui risulterebbero sia la comunicazione all'utente dell'asserito vincolo contrattuale di 24 mesi e sia i costi previsti per l'eventuale recesso anticipato. In tale modo, non solo non è verificabile la data del contratto intercorso tra le parti (e l'eventuale chiusura anticipata), ma soprattutto non è dato sapere

se i costi di recesso in parola ".Siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione tramite la sottoscrizione dell'apposita clausola o se diversamente siano stati introdotti nel corso del rapporto contrattuale tra le parti

.. (sul punto, si veda Corecom ER, Delibera n. 61/2015). Sul punto ed in un caso analogo, si fa rilevare come il Corecom ER (delibera, n. 61/2015) abbia fatto presente che: "..Vodafone avrebbe dovuto pertanto dimostrare quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente, quale fosse l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso o, in alternativa, l'avvenuta notifica al cliente della modifica delle condizioni contrattuali .." Nessun onere probatorio è stato quindi correttamente adempiuto da parte di Irideos Spa. In merito alla congruità ed alla proporzionalità dei costi di recesso. Si evidenzia al Giudicante come il principio sostenuto da controparte sia quello che in ragione degli sconti applicati, l'operatore telefonico necessita dell'intera durata contrattuale per "rientrare" del mancato guadagno legato alla promozione. Orbene, appare *ictu oculi* come lo schema contrattuale in parola non possa prescindere dal momento in cui interviene la chiusura del contratto e dall'importo addebitato dall'operatore telefonico a titolo di "Somma dovuta per recesso anticipato". Infatti, un addebito effettuato comunque nella sua interezza e a prescindere dal momento in cui interviene il recesso, costituirebbe di fatto una "penale" ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 40/2007. La condotta posta in essere dall'operatore opererebbe infatti un "fortissimo" deterrente al passaggio ad altro operatore con conseguentemente grave compressione della libertà contrattuale del cliente debole. Libertà contrattuale che la normativa speciale applicabile al caso di specie tende a preservare. In caso di mancato accoglimento dell'eccezione di cui sopra, si ribadisce come l'operatore telefonico "rientri" del costo della promozione mediante il saldo dei piani tariffari applicati al cliente, mentre quest'ultimo ottiene l'applicazione di una tariffa promozionale/scontata invece di quella intera. Condicio sine qua non dell'operazione è che il rapporto contrattuale abbia una durata di almeno di 24 mesi. Se così è, appare *ictu oculi* come la perdita economica che Irideos Spa sarebbe costretta a sopportare sia in ogni caso parametrata al momento in cui l'utente decide di recedere anticipatamente dal contratto in essere. Quindi, nel caso in cui tale momento sia posizionato tanto più vicino alla scadenza contrattuale, tanto minore sarà evidentemente la perdita in parola. In ragione delle considerazioni di cui sopra, si chiede a Codesto Corecom di voler rideterminare i costi addebitati dall'operatore telefonico a titolo di "corrispettivo di recesso" che altrimenti sarebbero esorbitanti e privi di qualsivoglia ragionevolezza. In merito ai costi di recesso in generale. Sul punto ed in primo luogo, si fa rilevare come la cosiddetta "Legge Bersani" (art. 1, terzo comma, Legge 40/2007) preveda che agli utenti dei servizi di telefonia, di comunicazione elettronica e televisivi, i quali decidono di recedere dal contratto stipulato con l'operatore, non possono essere addebitate da quest'ultimo "spese non giustificate da costi dell'operatore". Eventuali clausole difformi sono nulle. Chiaro che l'obiettivo perseguito dalla normativa speciale sia quello di impedire che l'imputazione di qualsiasi voce di costo alle attività di recesso rafforzi proprio quell'effetto di "Retention" del cliente che il D.L. n. 7 del 2007 (ora Legge n. 40/2007) ha inteso neutralizzare. Appare *ictu oculi* che la tempistica dell'addebito del "Contributo di attivazione" all'utente (al momento cioè della chiusura anticipata del contratto a 24 mesi, n.d.r.) e la rilevante quantificazione degli stessi costituisca a tutti gli effetti un "fortissimo" deterrente al passaggio ad altro operatore con conseguentemente grave compressione della libertà contrattuale del cliente debole che invece la normativa speciale tende a tutelare".

L'utente, quindi, chiede:

- i. Presa d'atto della chiusura dei contratti;
- ii. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Irideos Spa in merito all'illegittima modifica unilaterale dei piani tariffari e delle condizioni economiche applicate ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- iii. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Irideos Spa in merito alla mancata copertura di rete e segnale telefonico ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- iv. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Irideos Spa in merito al mancato riscontro ai reclami ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS;
- v. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Irideos Spa in merito all'emissione di fatture con importi contestati a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata e costi di attivazione e Costi di attivazione" ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo della fattura emessa nonché di eventuali ulteriori fatture che riportassero importi a titolo di "recesso anticipato e/o costi di attivazione" con conseguente storno e/o rimborso di quanto non dovuto, oltre ad indennizzi di cui dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

Si conferma la corretta attivazione - al 06/02/2019 - del servizio Start impresa mobile n. 203731, alle condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente. Si conferma anche la regolarità nell'inserimento della Number Portability (NP) come da modulo NP allegato al contratto e relativo alle utenze attenzionate ivi compresa l'utenza fax 0458276836. NP espletata con DAC rispettata al 01-03-2019. Preme precisare che nessun Ticket guasto è stato aperto alla scrivente in relazione ai menzionati disservizi. Doveroso evidenziare invece che il cliente ha a proprio carico un'importante posizione debitoria di cui è stato sempre messo a conoscenza era già a conoscenza attraverso solleciti e diffide di pagamento correttamente ricevute dal cliente come da estratto che di seguito riportiamo: Solleciti Inviati: Diffida Ad Adempiere 1.552,22 05-06-20 RACCOMANDATA AR Consegnata. Diffida Ad Adempiere 1.359,68 09-04-20 RACCOMANDATA AR Compiuta giacenza. Soft 1.064,51 14-01-20 POSTA ORDINARIA Consegnata tramite posta ordinaria. Soft 870,87 07-11-19 POSTA ORDINARIA Consegnata tramite posta ordinaria. Soft 679,59 05-09-19 POSTA ORDINARIA Consegnata tramite posta ordinaria". Relativamente alla disdetta contrattuale ricordiamo che il servizio sottoscritto prevede, come da condizioni generali, una durata minima di 24 mesi, nessun costo di recesso è stato mai addebitato. Per quanto sopra esposto risulta evidente che nessun addebito può essere addebitato ad Irideos che anzi è risultata sempre adempiente ai propri obblighi contrattuali nonostante i mancati tutti da parte del cliente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto esula dalle competenze specifiche del Corecom il potere di dare atto o confermare la chiusura di un contratto.

Con riferimento alla richiesta sub ii) relativa alla (illegittima) modifica delle condizioni contrattuali e all'eventuale applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, occorre precisare che l'istante si è limitato genericamente a contestare la difformità delle condizioni economiche applicate rispetto a quelle pattuite senza fornire la prova della conclusione del contratto di cui si discute, rendendo impossibile la prova dei fatti dedotti, i termini e le condizioni del contratto stesso e impraticabile ogni valutazione in ordine agli accordi contrattuali vigenti fra le parti. Infatti, se non vi è alcun dubbio in merito all'esistenza del legame contrattuale fra le parti, non altrettanto può dirsi in relazione agli accordi che tale contratto prevedeva.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si precisa quanto segue: a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: non è possibile, infatti, affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore.

Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfindibile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18, Corecom Veneto, delibera n. 89/20).

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento: si rileva, infatti, che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di Irideos, è stato prodotto: si evidenzia, in proposito, che come previsto dalle suddette

Condizioni, i reclami in merito agli importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura stessa.

In assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendono accettate da parte dell'utente. Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: "la richiesta di storno/rimborso della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate".

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza

n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi - laddove accertata la responsabilità del gestore- vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione prodotta agli atti dalla parte istante (ex multis Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR , n. 22/16/CIR).

Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che " ... non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture ... "

Si riafferma, quindi, che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro, assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub v) si evidenzia che la stessa risulti quantomeno generica e non supportata da adeguata documentazione, in considerazione del fatto che parte istante si è limitata a richiedere il ricalcolo delle fatture emesse, senza, tuttavia, produrre le fatture contestate, non consentendo, in tal modo, di procedere ad alcuna valutazione istruttoria finalizzata a determinare la correttezza delle predette fatture e, di conseguenza, la loro eventuale illegittimità. Giova, in proposito, richiamare quel principio ormai consolidato, in virtù del quale non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora ristante non depositi in atti copia delle fatture contestate, risultando in tal caso la domanda generica (vd. Agcom, delibera

n. 70/12/CIR, Agcom, delibera n. 61/16/CIR).

Considerato ciò non è stato reso possibile alcun accertamento in merito alle doglianze espresse dal ricorrente, di tal ché si ritiene che la domanda, a causa della sua genericità, non meriti accoglimento.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di rigettare l'istanza di ██████████ presentata nei confronti di IRIDEOS s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.

3. 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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco