

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

Deliberazione n. 5 del 24 GENNAIO 2023

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.) (GU14/510223/2022)

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 Vice 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 di [REDACTED] del 19/03/2022 acquisita con protocollo n. 0095029 del 19/03/2022;

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 lamenta che dal 6 ottobre 2021 cessavano di funzionare sia la linea voce che la linea internet. Con memoria di replica depositata in data 20.05.2022, l'utente ribadisce quanto segue: Il contratto con Irideos (ex Infracom) ha avuto inizio nel 2012 e rinnovato nel 2016 per la fornitura di connettività WLL (https://it.wikipedia.org/wiki/Wireless_local_loop). Il contratto sottoscritto e attualmente in vigore protocollo-0147068 a pagina 3 capitolo "Competenze" indica che la società Irideos (ex Infracom) è "Titolare di licenza individuale WLL (wireless Local Loop) -26 GHz per la regione Veneto". Questa è solo questa è la tecnologia con la quale la società Irideos (ex Infracom) ha fornito alla [REDACTED] diaprint srl i servizi di fonia e connessione internet con ponte radio WLL dal 2012 fino al 6 ottobre 2021 quando, a causa della cessione di dette frequenze ad altro operatore (Eolo spa) e con l'aggravante senza alcun preavviso, Irideos spa ha deliberatamente interrotto la fornitura di tutti i servizi di fonia e connessione dati WLL contrattualmente previsti [REDACTED] te società Mediaprint srl. Si precisa che detta connessione con ponte radio WLL è tutt'oggi commercializzata da altri operatori (i.e. EOLO spa e LINKEM spa) per utilizzo professionale, e sono stati da noi utilizzati con Irideos/Infracom senza soluzione di continuità da oltre 10 anni a smentita delle affermazioni della controparte circa le scarse prestazioni e affidabilità della connessione Wireless Local Loop (https://it.wikipedia.org/wiki/Wireless_local_loop). Contestiamo inoltre quanto affermato al punto 7 dalla controparte in quanto l'adeguamento tecnologico indicato nel contratto del 2016 attualmente in vigore, si riferisce alla sostituzione di apparati come già avvenuto nel 2016, ma non al cambio di tecnologia da ponte radio WLL a connessione via cavo. Confermiamo quanto indicato dalla controparte al punto 8, ossia il diritto della società Irideos (ex Infracom) di modificare le specifiche tecniche del servizio WLL fornito, ma allo stesso punto è indicato anche la necessità di darne "preventiva comunicazione scritta al Cliente". Questa comunicazione non è mai avvenuta né in forma scritta né in qualsivoglia altro modo. Si deve ritenere quindi che per Irideos l'interruzione della fornitura del servizio non è ritenuta "modifica di rilevante entità". Contestiamo anche quanto sostenuto dalla controparte ai punti 10 e 11 in quanto non si tratta di adeguamento tecnologico del servizio di connessione radio WLL, come peraltro già avvenuto nel 2016, ma la nuova offerta di Irideos prevede il cambio di tecnologia da connessione via ponte radio [REDACTED] ssione via cavo FTTC. L'offerta non è accettabile per Mediaprint srl perché solo con l'utilizzo ridondante di tecnologie diverse, parallele e indipendenti si garantisce continuità di servizio [REDACTED] guasto o interruzione per qualsiasi motivo di una delle connessioni esistenti. Mediaprint da decenni utilizza in parallelo sia connessione via cavo FTTC che connessione via ponte radio WLL assicurando la continuità operativa richiesta dalla propria clientela (WAN Failover e IP Load balancing) e dalle più recenti normative Europee di protezione dei dati. Contestiamo anche quanto sostenuto dalla controparte al punto 12 sub.iv e sub. x1, dove è indicata "l'obsolescenza tec [REDACTED] come causa dell'improvvisa interruzione dei servizi avvenuta il 6 ottobre 2001 in quanto presso lo stesso stabile di Mediaprint sono presenti e tuttora funzionanti altre connessioni con ponte radio WLL erogate da altri fornitori come EOLO e LINKEM che non present [REDACTED] di obsolescenza e tantomeno richiedono cambi di tecnologia. (mappa installazioni radio presso sede Mediaprint via Brenta, 7 allegato 4). Per quanto riguarda la quantificazione dei risarcimenti si fa presente che è tutt'ora in fase di definizione in quanto il danno non è ancora cessato, non avendo Irideos ancora dato seguito alla nostra richiesta di riattivazione del servizio WLL e tantomeno non avendo ottemperato al provvedimento temporaneo di questo Corecom del 23.12.2021 teso alla riattivazione dei servizi entro il giorno 30/12/2021, in realtà alla data odierna la connessione dati non è ancora riattivata e la linea telefonica funziona solo per le chiamate in entrata. Data la gravità dei disservizi provocati dall'operatore l'entità del danno da risarcire sarà oggetto di separata procedura giudiziale. Pretestuose e prive di fondamento tecnologico sono le altre considerazioni della controparte tese a giustificare la loro insistenza per il cambio di tecnologia da ponte radio WLL a connessione cablata per ragioni, come da

loro sostenuto di "obsolescenza tecnologica". Le reali motivazioni della società Irideos al non dare seguito alle richieste di riattivazione del servizio via ponte radio WLL sono

riconducibili alla loro cessione della licenza di utilizzo delle frequenze di erogazione in Veneto alla società EOLO spa. In primavera 2021 la società Irideos presenta al MISE (ministero per lo sviluppo economico, la richiesta per la cessione delle proprie frequenze in Veneto ad altro operatore (EOLO spa) per motivi commerciali. Trattasi delle frequenze con le quali Irideos stessa erogava i servizi di connessione via ponte radio WLL alla società [REDACTED] (e a tutto il Veneto) fino al 6 ottobre 2021, gli stessi servizi sulle stesse frequenze che attualmente sono erogati dalla società Eolo spa. Su richiesta del MISE il 27/05/2021 AGCOM esprime parere favorevole alla cessione (allegato 2 delibera AGCOM N. 173/21/CONS) (<https://www.agcom.it/documents/10179/22914048/Delibera+173-21-CONS/>) indicando che: * ...IRIDEOS ha dichiarato di aver raggiunto con EOLO un accordo su base commerciale ("operazione") subordinato all'eventuale nulla osta del MISE e del parere dell'Autorità, per il trasferimento dei diritti d'uso indicati in oggetto, evidenziando in particolar modo: che l'operazione garantirà la piena continuità del servizio a tutti i clienti che attualmente usufruiscono dei propri servizi tramite l'utilizzo delle frequenze indicate, senza alcun pregiudizio e/o variazione qualitativa della prestazione attesa; ... che l'operazione garantirà a tutti i clienti che attualmente usufruiscono dei medesimi servizi erogati tramite l'utilizzo delle frequenze indicate, il totale mantenimento di tutti i termini e le condizioni contrattualmente negoziati con IRIDEOS;...* EOLO spa stessa con nota 3 Prot. AGCOM n. 0146614 del 25 marzo 2021 e n. 0147112 del 25 marzo 2021. ha fatto presente che: ... l'operazione non determinerà alcun impatto sugli attuali propri utenti, ai quali continueranno ad essere erogati i servizi con gli stessi livelli di qualità attualmente garantiti, né sui clienti di IRIDEOS...* CONCLUSIONI Come sopra argomentato e aggravato dalla mancata riattivazione dei servizi WLL la società Irideos è totalmente inadempiente nei confronti di [REDACTED] e per questo motivo abbiamo presentato ad AGCOM una denuncia/segnalazione (modello D) così come al MISE Ministero dello sviluppo economico per quanto di competenza.

L'utente, quindi, chiede:

- i. la risoluzione definitiva della problematica e la riattivazione di tutti i servizi con ponte radio;
- ii. lo storno di tutti gli addebiti;
- iii. il risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

La Società contesta integralmente l'istanza presentata dalla [REDACTED] sia in fatto che in diritto per i motivi che seguono. La [REDACTED] ha sottoscritto in data 19/04/2016 il contratto Prot. n° IVU/1168/16 per la fornitura da parte di INFRACOM ITALIA SPA ("Infracom" oggi Irideos) di servizi di Connettività WLL ("Wireless") e Fonia. Come individuato nel contratto, il Cliente ha optato tra le soluzioni proposte per l'opzione 1), ovvero quella con le caratteristiche meno performanti e con il minor costo, prediligendo dunque il risparmio rispetto alle caratteristiche dei servizi. Precisamente, il canone mensile relativo ai servizi è di € 180,00, parametrato appunto in funzione delle predette caratteristiche meglio descritte nell'offerta medesima. Oltre a ciò, è notorio che la Connettività WLL, pur potendo essere rivolta ad un utilizzo anche professionale, è comunque una connessione adoperata principalmente dove non è possibile attivare una connessione cablata, per mancanza di copertura, e le cui prestazioni dipendono da una serie di fattori. Ciò in quanto la rete Wireless è costituita da una serie di ripetitori radio a cui gli utenti possono collegarsi tramite un'antenna; le relative connettività, seppur fornite con Banda Minima Garantita, sono fisiologicamente condizionate in termini di prestazione da fattori dinamici oggettivamente non dipendenti dal provider dei servizi e che influiscono sul segnale radio e sulla banda disponibile. Inoltre, la Connettività WLL è una tecnologia in continua evoluzione e per questo sono frequenti i cambiamenti infrastrutturali da parte degli Operatori di tali servizi. Non a caso, lo stesso contratto sottoscritto dall'Istante fa seguito al rinnovamento dell'infrastruttura WLL che erogava i servizi utilizzati dalla Mediaprint, con conseguente necessità di dismettere gli apparati [REDACTED] e sostituirli con apparati nuovi. Per questo motivo e in funzione di ciò, la Mediaprint ha sottoscritto una specifica clausola contrattuale, accettandola, con la quale Infracom (leggasi Irideos) si è riservata il diritto di modificare le specifiche tecniche e di erogazione dei servizi, in base all'evoluzione tecnologica, dandone preventiva comunicazione scritta al Cliente qualora la modifica sia di rilevante entità. Ma ancora prima, il Cliente ha assunto un preciso obbligo di osservare le indicazioni tecniche fornite da Infracom per l'utilizzo dei servizi.

Ciò, nonostante, l'Istante, ha sempre rifiutato di sottoscrivere la nuova offerta commerciale con la quale Irideos, in piena aderenza ai propri diritti, obblighi e impegni, ho proposto la modifica tecnologica e di

erogazione dei servizi, al pari di quanto ha fatto Infracom nel 2016. Come avremo modo di dimostrare, tale rifiuto, oltre che contravvenire agli obblighi posti a carico del Cliente, come riportato sub punti 9 e 10, è del tutto immotivato e irragionevole in quanto non permette la risoluzione della problematica lamentata nell'odierna istanza. Ciò premesso, intendiamo ulteriormente dedurre quanto segue. In data 06/10/2021 il Cliente ha aperto il ticket n. INC000000714105 per segnalare problemi ai servizi dati e voce. ii. Il ticket viene preso tempestivamente in carico da Irideos. Viene subito configurata la deviazione di chiamata verso il numero indicato dal Cliente, per assicurare il funzionamento del servizio voce, e viene ingaggiata propria ditta specializzata per recarsi presso la sede Cliente e verificare il servizio dati. Relativamente al servizio dati, i tecnici della Società rilevano un "degrado" ed intervengono il 18 e il 27 ottobre 2021 con la sostituzione dell'apparato e, successivamente, in data 08/11/2021 con la sostituzione dell'antenna. Gli interventi non sono, tuttavia, risolutivi e questo perché il degrado è dovuto a sopravvenuta obsolescenza tecnologica, ovvero da quei fattori dinamici oggettivamente non dipendenti dal provider dei servizi e che influiscono sul segnale radio e sulla banda disponibile (e di cui si è detto sub punto 5). I tecnici di Irideos chiedono dunque il reprovisioning dei servizi. La Società comunica conseguentemente al Cliente, nel rispetto dei propri diritti, obblighi e impegni, nonché secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di contratto (sub punto 8), la necessità del cambio tecnologico per superare i problemi relativi al servizio dati (si rammenta che il servizio voce è stato subito ripristinato). Il commerciale di Irideos ha ripetutamente proposto al Cliente una soluzione tecnologica alternativa in grado di erogare il servizio dati con migliori funzionalità che, tuttavia, è stata sempre respinta. Peraltro, il commerciale, e successivamente il legale di Irideos durante l'esperimento del tentativo di conciliazione (n. UG/482377/2021), hanno manifestato la disponibilità a prevedere condizioni di [REDACTED] economiche equivalenti, ovvero nessun costo di attivazione e stesso corrispettivo. La Mediaprint, anziché accettare la modifica tecnologica, ha richiesto a Codesto Ecc.mo CORECOM l'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza (n. GU5/482379/2021 del 23/12/2021). Codesto Ecc.mo CORECOM, in esito al provvedimento d'urgenza ha disposto che l'Operatore "mettesse in atto in atto tutto quanto è possibile per la risoluzione del disservizio". L'unica soluzione possibile, come ampiamente argomentato con le memorie depositate da Irideos nel suddetto procedimento, è un cambio tecnologico che, tuttavia, il Cliente [REDACTED] non voler effettuare. È ben far notare che il rifiuto di sottoscrivere la nuova offerta da parte della Mediaprint, oltre che non giustificato, non ha consentito ad Irideos di poter gestire il degrado per fatto e colpa della Mediaprint stessa in quanto quest'ultima, consapevolmente, si è posta - e sta continuando a porsi - nella condizione di non minimizzare il disagio [REDACTED] confronti, contro ogni ragionevole buon senso. Come detto (sub punto 7), già in precedenza la Mediaprint ha accettato un adeguamento tecnologico, teso al miglioramento del servizio (come dimostrato dal contratto in all. 1). Per contro, IRIDEOS ha preso tempestivamente in carico il ticket; ha avviato tutte le verifiche necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate; ha messo in atto tutti gli interventi per cercare di ripristinare il servizio di connettività a prestazioni soddisfacenti; ha comunicato al Cliente, con ogni mezzo, ogni informazione e avanzamento della gestione del ticket; ha proposto una soluzione tecnologica alternativa e migliorativa che avrebbe potuto superare definitivamente le criticità; ha manifestato la propria disponibilità a non prevedere alcun costo di attivazione per il cambio tecnologico e a praticare lo stesso corrispettivo del contratto [REDACTED] ore, benché relativo a servizi di connettività e fonia erogati con diversa tecnologia e dunque con costi superiori rispetto a quelli praticati alla Mediaprint e risalenti al 2016. Ad ulteriore prova della buona fede e volontà di Irideos, la Società ha offerto, sia in sede di tentativo di conciliazione che con lettera specifica, ancorché senza ammissione di responsabilità alcuna e a mero titolo conciliativo, un indennizzo calcolato oltre quanto stabilito dalla delibera 347/18/CONS e l'azzeramento dello scaduto a carico del Cliente (ammontante alla data di riferimento ad euro 1.152,58 come estratto conto allegato). Per tutta risposta il Cliente ha continuato a richiedere ad Irideos inopinatamente somme varie a titolo di infondati danni. Prima 127.500 euro con il tentativo di conciliazione, conclusosi con esito negativo, poi 35.000 euro a mezzo e-mail, poi ancora 100.000 euro (!!dunque una somma minore!!) a mezzo del proprio legale e dopo l'avvio del presente procedimento. Somme per le quali la sede adita non è competente e che, ogni modo, sono sprovviste di qualsiasi supporto probatorio, oltre che prive di qualsiasi fondamento. Come si è avuto modo di dimostrare, Irideos si è resa assolutamente adempiente ai propri obblighi e impegni contrattuali. Inoltre, rammentiamo che, in ogni caso, ai sensi delle Condizioni generali di contratto sottoscritte dalla Mediaprint, Irideos non è responsabile per eventuali danni conseguenti a sospensioni o interruzioni nella fornitura dei servizi a meno che direttamente imputabili a dolo o a colpa grave. Nondimeno, come dimostrato, Irideos ha agito nel pieno rispetto delle regole di correttezza

di cui all'articolo 1175 del codice civile, in tutte le fasi del rapporto, adoperandosi sotto tutti i profili per gestire e risolvere la problematica e per soddisfare l'interesse della Mediaprint (informative continue; nuova

soluzione tecnologica; offerta economica equivalente; offerta indennizzo; offerta storno del credito); anche per questo deve ritenersi del tutto esente da ogni responsabilità. Per contro, l'Istante non ha mai tenuto la doverosa cooperazione al fine di consentire ad Irideos di gestire e risolvere la problematica. Infine, come accennato, il Cliente, in data 13 aprile 2022, ci ha fatto scrivere dal proprio legale senza tenere conto di tutto quanto sopra esposto e domandando una nuova richiesta danni più bassa (100.000 euro) rispetto a quella oggetto dell'istanza de quo, a riprova della pretestuosità delle richieste di volta in volta avanzate. Irideos ha comunque riscontrato la predetta, respingendo di nuovo le richieste e rinnovando l'invito a sottoscrivere l'offerta commerciale, allegata nella versione esente costi e medesimo corrispettivo, e tenendo ferma altresì sia l'offerta commerciale che l'offerta conciliativa fino all'eventuale udienza che potrà essere convocata da Codesto Ecc. CORECOM e, comunque, entro il termine ivi indicato. Resta inteso che, in difetto di positivo riscontro, Irideos sarà costretta, Suo malgrado, a recedere dal contratto. Per quanto sopra argomentato e dedotto - e salva ogni più ampia riserva di ulteriormente argomentare, dedurre, eccepire, produrre - Irideos ritiene di aver dato prova di un comportamento pienamente adempiente rispetto al contratto e ad ogni normativa applicabile.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si rileva che alla luce del fatto che il gestore, all'interno della procedura GU5482379/2021 del 10.12.2021, abbia ribadito che l'unica soluzione possibile della problematica lamentata da parte attorea, sia quella del cambio di tecnologia (da ponte radio WLL a connettività FTTC), comporta che obbligare il gestore ad un determinato intervento tecnico non materialmente eseguibile, integra gli estremi di un'obbligazione impossibile a carico dello stesso gestore e quindi la richiesta dell'utente non può trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che non possa trovare accoglimento in quanto generica e priva delle fatture oggetto di contestazione.

Parte istante si è limitata, infatti, a richiedere la regolarizzazione della posizione amministrativa senza allegare copia delle fatture di cui ne chiede lo storno, senza indicare né il periodo di riferimento né le singole voci di costo contestate, non consentendo di procedere ad alcuna verifica circa la legittimità e, di conseguenza, la debenza delle stesse.

Con riferimento alla richiesta sub iii), occorre considerare che, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni in quanto l'Autorità non ha il potere di accertarli ed inoltre perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni (come nel caso specifico) in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Si ritiene, in proposito che, in un'ottica squisitamente interpretativa, ed in considerazione di quanto descritto dall'utente nell'istanza, la fattispecie di disservizio e di correlato indennizzo valutabile in questa sede sia quella specifica dell'interruzione del servizio (voce + internet).

In base all'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile.

L'operatore, del resto, a fronte dell'interruzione del servizio lamentata dall'utente, non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna motivazione atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, il disservizio e il perdurare dello stesso.

Infatti, soltanto in data 22.12.2021, nell'ambito della procedura GU5/482379/2021 del 10.12.2021, il gestore comunicava formalmente al cliente che "la risoluzione del guasto, può avvenire solo con un cambio di infrastruttura tecnologica".

Alla luce delle circostanze sopra evidenziate l'operatore deve essere ritenuto responsabile per l'inadempimento all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate, né dell'attività svolta per risolvere gli ostacoli tecnici e/o amministrativi, per la risoluzione del guasto richiesta dall'istante, che ha dunque subito, senza alcuna giustificazione idonea, il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio (linea voce + internet).

Giova in proposito rilevare, altresì, che l'utente nel momento in cui viene informato della necessità del cambio tecnologia, quale unica soluzione possibile per la sistemazione del guasto, a prescindere dalle motivazioni tecniche su cui tale circostanza si possa reggere, motivazioni che peraltro esulano dalle specifiche competenze del Corecom, avrebbe potuto procedere ad un cambio gestore, orientandosi verso altri players presenti sul mercato che, certamente, avrebbero potuto erogare il medesimo servizio con quelle stesse specifiche tecniche da lui espressamente richieste.

Per quanto sopra specificato, si ritiene, quindi, che nella determinazione del periodo temporale utile alla quantificazione dell'indennizzo, debba considerarsi come dies a quo il 06.10.2021 (data di apertura del ticket per la segnalazione del guasto) e come dies ad quem il 22.12.2021, data in cui, come detto, l'operatore informava l'utente della necessità del cambio tecnologia per ovviare alla problematica lamentata: ne consegue, quindi, che il disservizio si è protratto per un totale di 77 giorni e per tali motivi, IRIDEOS sarà tenuta alla corresponsione dell' indennizzo ex art. 6 comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) per il periodo sopra evidenziato – tenendo conto della maggiorazione prevista ex art. 13, comma 3 (utenza business) – di € 6,00 per 77 (x 2) per € 924 per la linea voce ed altrettanti per la linea dati, così per un totale di € 1.848,00=.

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 accogliere parzialmente l'istanza di [REDACTED] presentata nei confronti di IRIDEOS s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.

La società IRIDEOS è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.848,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi, il predetto importo potrà essere utilizzato a compensazione di eventuali insoluti, se presenti.

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 Vice-Presidente

F.to Fabrizio Comencini

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco