

DELIBERA N. 132/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**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.)
(GU14/496809/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 ottobre 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 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 02/02/2022 acquisita con protocollo n. 0036971 del 02/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale di cui al Codice cliente 55xxxx con la società 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.) di seguito, per brevità, Irideos, ha rappresentato di avere contestato, in data 26 dicembre 2021 con comunicazione a mezzo pec, la “fattura n. 1140xxxx del 23.11.2021 riportante la voce “Altri servizi” non dovuta”, precisando che l'operatore “si era già impegnat[o] ad annullar[la] con accordo Corecom del 13.07.2021” e per detta motivazione ne chiedeva lo storno.

In data 1° febbraio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Irideos tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “storno insoluto”;
- ii) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Irideos ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, ha evidenziato che “la fattura n. 1140xxxx del 23/11/2021 oggetto di istanza risulta regolarmente emessa.

Preme inoltre precisare che nella descrizione della stessa è riportata la spiegazione del contenuto della medesima con i relativi dettagli; nello specifico ‘Contributo di spedizione fat: del’ come da fattura che qui si allega. La dicitura era già chiara in fattura alla seconda riga dopo gli ‘Altri servizi’ riportati in istanza dal cliente. Preme inoltre precisare che nessun reclamo per la fattura specifica ci è stato notificato”.

L’operatore, quindi ha concluso dichiarando che “per quanto sopra esposto nessuna mancanza o irregolarità può essere attribuita alla scrivente”.

3. Le repliche e le controrepliche.

L’istante ha ribadito la propria posizione precisando che “il contratto è chiuso da tempo e che nessun servizio poteva essere fatturato; inoltre il gestore non ha mai risposto al reclamo del 26.12.2021 di cui si produce copia della ricevuta di avvenuta consegna, insistendo nella richiesta di storno insoluto e di indennizzo per mancata risposta al reclamo sopra indicato”.

Sul punto, l’operatore ha riferito che la fattura *de qua* “non si riferisce ai servizi sottoscritti da cliente (già chiusi) ma è riassuntiva dei contributi di spedizione delle fatture relative ad essi”.

In merito alla richiesta d’indennizzo per mancata risposta al reclamo, Irideos ha precisato che ai sensi della propria Carta dei Servizi il termine per la risposta al reclamo è di 45 giorni e atteso che la ricevuta di consegna del reclamo è del giorno 26 dicembre 2021 “i 45 giorni scadono quindi al 09/02/2022. La conciliazione è del 01/02/2022 e in essa sono stati forniti tutti gli elementi espliciti come riportati appunto in memoria. Nessun ritardo/ mancata risposta al reclamo può essere attribuito alla scrivente”.

L’istante con seconda memoria ha replicato all’operatore riferendo che, “anche volendo ammettere che la memoria del gestore nella procedura GU14 possa valere come risposta al reclamo del 26.12.2021, la prima memoria di Irideos è del 16.02.2022 quindi andrà indennizzato il ritardo nella risposta rispetto alla Carta Servizi”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis,

si rileva che è stata effettuata richiesta istruttoria alle parti volta a conoscere l’utenza (o le utenze) relative al contratto oggetto del presente procedimento all’esito della quale, la parte istante ha dichiarato che “il numero dell’utenza è 800 52xxxx (servizio di numero verde)”

Ciò posto occorre stabilire se, per la medesima *res controversa*, sia già intervenuto il verbale di accordo cui parte istante riferisce in narrativa.

Sul punto occorre evidenziare che le contestazioni oggetto della presente disamina si riferiscono alla fattura n. 1140xxxx del 23.11.2021 relativa all’utenza 800 52xxxx.

Al riguardo, le parti all'esito dell'istanza di cui al GU14/358019/2020 in data 13/07/2021, addivenivano ad un accordo con il quale l'operatore, per l'utenza di cui oggi si controverte, si impegnava a: *"1) cessare il contratto in esenzione spese; 2) stornare l'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione; 3) ritirare, a propria cura e spese, la connessa pratica di recupero del credito; 4) corrispondere la somma onnicomprensiva di euro 100,00 tramite bonifico bancario da eseguirsi entro 120 giorni dalla data odierna sulle coordinate bancarie dell'istante IBAN (omissis)"*.

Quindi, risulta incontrovertibile che la medesima questione stata già oggetto di accordo tra le parti.

Pertanto, l'odierna disamina attiene alla mancata esecuzione di un precedente accordo.

Al riguardo si rappresenta che questa Autorità non è competente in materia.

Infatti essendo il verbale di accordo del 13/07/2021 titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2 comma 24 lettera b) della legge n. 481 del 1995, l'istante avrebbe dovuto, per ottenere la sua esecuzione, adire l'Autorità giudiziaria ordinaria stante l'incompetenza del Corecom.

Stante l'incompetenza del Corecom in ordine alla domanda principale, anche la domanda *sub ii)* non può essere esaminata in questa sede.

L'istanza è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di 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.) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 31 ottobre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)