DETERMINA DIRETTORIALE 7/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/598764/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mazzantini - Fastweb S.p.A., 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.)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", 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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA l'istanza della società Mazzantini, del 04/04/2023 acquisita con protocollo n. 0092338 del 04/04/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza business n. 0586899xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 07/06/2022 l'utente ha aderito ad una proposta contrattuale dell'operatore Irideos S.p.A., avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici, voce e internet, sull'utenza dedotta in controversia, previo passaggio da Fastweb S.p.A.; b. «Irideos ha assicurato il passaggio di tutto il contratto, invece con Fastweb è rimasta attiva la connettività di cui ci siamo accorti solamente oggi con la richiesta di rientro utenza a Fastweb. Cosa assurda in quanto mai fatture abbiamo ricevuto mentre da estratto conto il rid era rimasto attivo ed hanno continuato a prelevare ogni mese costi non dovuti»; c. inoltre, dopo il passaggio della linea in Irideos S.p.A., l'utenza non ha funzionato per un anno, «come più volte segnalato senza riscontro»; d. pertanto, l'utente ha deciso di portare nuovamente l'utenza di cui si discute in Fastweb S.p.A. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «chiusura vecchio contratto Fastweb con rimborso di tutto l'importo pagato non dovuto,

pari ad euro 404.92/bim»; ii. la corresponsione di un indennizzo per i disservizi patiti, pari ad euro 2.500,00; iii. il rimborso di quanto corrisposto a Irideos S.p.A. in riferimento al periodo di disservizio; iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «la società ricorrente fruiva dei servizi di rete fissa Fastweb con le numerazioni 0586205xxx, 0586898xxx, 0586899xxx, 0586081xxx, 0586081xxx, 0586081xxx, 0586081xxx e 0586081xxx. In data 05/08/22 Fastweb espletava la procedura di NP ricevuta dall'operatore Irideos per le utenze 0586205xxx, 0586898xxx e 0586899xxx. In data 19/08/22 veniva poi conclusa la NP verso l'operatore Irideos anche per le utenze 0586081xxx e 0586081xxx». Viceversa, le utenze nn. 0586081xxx, 0586081xxx e 0586081xxx non sono state oggetto delle procedure di portabilità instradate da controparte; pertanto, sono rimaste attive e funzionanti su rete Fastweb S.p.A.; «a fronte di ciò la scrivente convenuta ha pertanto continuato ad emettere le fatture per i servizi resi su tali numerazioni». In particolare, l'operatore ha precisato che «nessuna richiesta di portabilità o lettera di recesso è infatti mai stata ricevuta da Fastweb per le utenze 0586081xxx, 0586081xxx e 0586081xxx». La Società ha altresì addotto che «nessun reclamo o segnalazione è inoltre mai stato inviato dalla ricorrente a Fastweb in merito alle utenze rimaste attive od in merito alle fatture oggi contestate». Per quanto sopra, l'operatore ha infine addotto che alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in merito ai fatti contestati. Irideos S.p.A. ha dichiarato in memorie che «l'utenza oggetto di istanza e contrattualizzata con Irideos – 0586899xxx - è stata soggetta a regolare inserimento NP con espletato positivo in data a 05/08/22», come confermato da Fastweb S.p.A.. Nel merito dei disservizi di cui l'utente si duole in istanza, l'operatore ha poi rappresentato che «da ricerche a sistema non ci risultano, infatti, disservizi perdurati per un anno come dichiarato dall'utente. Sono stati aperti dei ticket con richiesta assistenza su cavi/ cespiti di proprietà del cliente che è stata regolarmente fornita da IRIDEOS con espletamento positivo del ticket nell'arco della giornata. Ci risulta un ticket aperto dal cliente per disservizio in data 15/11/2022 e relativo a problemi di fonia. Il medesimo risulta chiuso in data 14/12/2022 con esito positivo - e quindi con riscontro da parte della scrivente - e con conferma del funzionamento del servizio da parte del cliente che qui alleghiamo (all.1). In riferimento a quest'ultimo è stata fatta una proposta conciliativa in prima istanza e sulla base della Del. 347/18/CONS ma non è stata accettata dall'utente». Non risultano quindi «segnalazioni inevase, non riscontrate o pendenti ad oggi e nemmeno perduranti per un anno. Inoltre è doveroso rilevare che non vi sono comunque in atti reclami diretti a IRIDEOS». Alla luce delle considerazioni che precedono, la Società ha contestato integralmente le richieste dell'utente e ne ha chiesto il rigetto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, atteso che la cessazione del contratto è atto dispositivo individuale che non compete all'Autorità adita, bensì alle parti che potranno esercitare il relativo diritto di risoluzione del rapporto contrattuale nei modi e nelle forme convenute. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso degli importi contestati. Nel merito, premesso che gli stessi non sono riferiti alla fornitura del servizio di connettività da parte di Fastweb S.p.A., bensì all'erogazione dei servizi telefonici sulle utenze nn. 0586081xxx, 0586081xxx e 0586081xxx che, incontestatamente, non sono state portate in Irideos S.p.A., se l'utente avesse voluto interrompere il ciclo di fatturazione su queste linee telefoniche avrebbe dovuto mandare opportuna comunicazione di disdetta; in assenza, certamente l'operatore non poteva autonomamente disporre la cessazione delle linee e la conseguente interruzione dei servizi. Ciò stante, trova in questa ipotesi applicazione il principio civilistico sancito dall'articolo 1227 del codice civile in quanto si ritiene che l'utente, creditore della prestazione, nel caso di specie abbia posto in essere un comportamento non diligente, concorrendo alla causazione del danno; pertanto, non può pretendere che l'operatore si faccia carico delle conseguenze economiche che ne sono derivate. Viceversa, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. può essere accolta limitatamente al periodo di disservizio riconosciuto da Irideos S.p.A. stesso in memorie. In particolare, la richiesta di un indennizzo per i disservizi patiti, così come formulata dall'istante, risulta generica e non puntualmente circostanziata; infatti, non è dimostrato il perdurare per un anno del disservizio dedotto in controversia, relativo all'asserita interruzione dei servizi telefonici sulla linea di cui si discute. In particolare, la ricostruzione fornita dall'istante risulta non verosimile, atteso che l'utenza n. 0586899xxx, incontestatamente, è passata su rete Irideos S.p.A. a far data dal 05/08/2022 e nell'UG depositato in data 14/03/2023 l'utente dichiara «per ciò che riguarda IRIDEOS per un anno il servizio non ha mai funzionato come più volte segnalato senza riscontro». Orbene, premesso che in atti non vi è prova che l'utente abbia ripetutamente reclamato e segnalato la problematica agli operatori coinvolti in controversia, è evidente che Irideos S.p.A. non può ritenersi responsabile del disservizio

per un anno. Peraltro, gli unici reclami presenti nel fascicolo sono quelli prodotti dalla società Irideos S.p.A. e attengono ad un malfunzionamento circoscritto e risolto tempestivamente. Ciò stante, atteso che l'operatore ha ammesso, in memorie, la sussistenza di un disservizio sulla fonia in riferimento al periodo compreso dal 15/11/2022 al 14/12/2022, Irideos S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 348,00 ai sensi dell'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi. Per le considerazioni che precedono, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere accolta limitatamente al periodo sopra circoscritto. Irideos S.p.A., in via equitativa, è quindi tenuta a rimborsare in favore dell'utente il 50% dell'importo addebitato in riferimento al periodo compreso dal 15/11/2022 al 14/12/2022. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta, atteso che non risultano depositati reclami in atti.

DETERMINA

- 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.), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/04/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 348,00 a titolo di indennizzo, mediante la modalità richiesta in istanza, oltre a rimborsare il 50% dell'importo addebitato in riferimento al periodo compreso dal 15/11/2022 al 14/12/2022, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella