

**DELIBERA N. 70/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / IRIDEOS XXX**

**(GU14/610229/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 14/11/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 25/05/2023 acquisita con protocollo n. 0140XXX del 25/05/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 17/03/2023, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 25/05/2023 nei confronti di IRIDEOS, d'ora in poi Irideos.

In particolare, nell'istanza introduttiva e nel corso del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

“Il nostro assistito avendo circa 130 punti di fornitura ha avuto grossi problemi con Irideos.

Per questo motivo siamo andati in conciliazione in data 22/7/22, conclusasi con verbale positivo, parzialmente ottemperato.

Infatti, per avere l'efficacia definitiva, l'operatore avrebbe dovuto dare i numeri di telefono associati ai codici di migrazione, oppure indicarci che su alcuni punti non vi erano numeri di telefono (anche se pare strano, visto che, in ogni appartamento c'era il telefono) e, quindi, bastava la disdetta già menzionata sul verbale di conciliazione UG/52XXX7/2022 (Il cliente si impegna a portare tutte le utenze in portabilità con altro gestore entro e non oltre il 30 settembre 2022), operazione non andata a buon fine poiché Irideos NON ha mai fornito i numeri di telefono.

Quindi il cliente in autonomia ha provveduto a rimandare i modem ed attivarsi con delle Sim e dei modem da lui acquistati (operazione decisamente più lunga).

Da una successiva analisi si evince che il verbale succitato conteneva un'altra frase in cui si diceva che il cliente avrebbe dovuto saldare le partite aperte in 4 rate, ma alcune fatture non erano ancora uscite e comunque non ha mai ricevuto da Irideos un estratto conto relativo a quelle partite aperte, né tantomeno la rateizzazione menzionata nello stesso.

L'operatore avrebbe potuto rispondere alla nostra Pec del 6/9/2022, con anche l'estratto conto del rimanente fino al 30/09/2022 e cessare definitivamente tutti i punti di fornitura sempre al 30/9/2022, come previsto dal titolo esecutivo.

A gennaio il cliente riceve Pec con un estratto conto contenente importi già sistemati con il precedente verbale, Pec che scaturisce un nuovo reclamo da parte della scrivente e che genera poi una conciliazione, vista la mancata risposta, conclusasi con mancato accordo”.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) Storno ed emissione note di credito delle fatture reclamate e comunque dal 30/09, presa in carico delle disdette e chiusura senza penali e oneri dal 30/09;
- b) Indennizzi per mancata risposta ai reclami.

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

Costitutosi con memoria del 23/06/2023, l'operatore ha contestato integralmente l'istanza de qua per i motivi che seguono.

In via preliminare, ha eccepito inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14/61XXX9/2023 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al Corecom devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

Passando al merito della controversia e, in particolare, alla asserita parziale ottemperanza di IRIDEOS del verbale di accordo UG/52XXX7/2022, evidenzia anzitutto l'estrema genericità della contestazione sollevata dall'istante non avvalorata né da una chiara ricostruzione dei fatti e né da alcuna valida o comunque completa evidenza documentale; ma soprattutto la mancata corrispondenza a quanto in fatto occorso.

Non c'è stata, infatti, nessuna parziale ottemperanza del verbale UG/52XXX7/2022 da parte di IRIDEOS che, in virtù del citato accordo, ha corrisposto “un indennizzo di € 7.000,00 a fronte del pagamento di € 4.174,04 da parte del Cliente” tramite emissione di NC n. 11XXXX72 del 10/08/2022.

Sempre il succitato verbale poneva ad esclusivo carico dell'utente la responsabilità di migrare i servizi contrattualizzati con IRIDEOS entro il 30/09/2022 e di darne comunicazione tramite specifico indirizzo e-mail, così come disposto per il pagamento.

Il Cliente avrebbe inoltre dovuto effettuare il saldo delle fatture a scadenza “in 4 rate di importo il più possibile omogeneo nei mesi di agosto settembre ottobre e novembre 2022”.

Solo a seguito dell'avveramento di tali condizioni IRIDEOS avrebbe dovuto procedere alla conclusione del rapporto in esenzione spese.

Nei fatti, però, nessun pagamento è avvenuto entro i termini indicati, così come non è pervenuta alcuna comunicazione di avvenuta migrazione da parte del Cliente all'indirizzo e-mail concordato.

Alla luce di quanto sopra esposto non risultano responsabilità di IRIDEOS in merito all'ottemperanza del succitato verbale di conciliazione.

Circa la dichiarata mancata conoscenza del fatturato palesata in istanza, il Cliente può reperire i documenti, oltre che nel cassetto fiscale, anche nella propria area utente, insieme alla situazione contabile completa, cui lo stesso accede tramite login e password personali.

Inoltre, come si evince anche dal documento prodotto da controparte (doc. all. 5 del 31/01/2023), la divisione Crediti IRIDEOS aveva inviato alla T Servizi la situazione contabile, con sollecito al pagamento, non solo il 31/01/2023 ma già il 24/08/2022.

In punto di argomentazioni rese dal Cliente sulla problematica della mancata migrazione a suo carico, lo stesso non era impossibilitato a migrare.

A sue mani aveva, infatti, sia i codici di migrazione sufficienti per ogni attività di trasferimento verso altro OLO, sia la risposta di IRIDEOS del 12/09/2022 (all.2) alla richiesta di delucidazioni del 06/09/2022.

Il suddetto riscontro conteneva la compilazione, da parte di Irideos, del file Excel preparato dal Cliente comprensivo delle utenze voce di competenza IRIDEOS.

Laddove non risultava inserita nessuna numerazione corrispondente al codice di migrazione esplicitato, trattavasi di servizio connessione dati.

Non solo quindi non corrisponde al vero che non sono stati forniti riscontri da parte di Irideos al Cliente, ma nemmeno sono mai state fornite comunicazioni incomplete.

Il cliente era quindi nella possibilità di adempiere con la migrazione entro i termini al verbale e, in alternativa, avrebbe potuto anche inviare disdetta di tutti i servizi dato quanto si apprende dal formulario GU14/61XXX9/2023.

Invece ci sono state due disdette parziali, una con comunicazione datata 03/10/2022 (doc. di controparte “Data reclamo: 04/10/2022 Modalità del reclamo: PEC”) e l’altra con la successiva comunicazione del 15/11/2022 (doc. di controparte “Data reclamo: 15/11/2022 Modalità del reclamo: PEC”).

Con entrambe il Cliente chiedeva la cessazione solo di alcuni impianti.

Le missive sono state riscontrate con comunicazione del 25/01/2023 (all.3) accogliendo la disdetta dei punti di fornitura ivi indicati con chiusura retroattiva al 30/09/2022 e in esenzione spese.

Prodotte, a tal proposito, le NC emesse n. 11XXXX10 e n. 11XXXX11 del 20/02/2023 (all. 4).

Nella comunicazione del 25/01/2022 veniva inoltre evidenziato al Cliente che, tra i punti di fornitura per cui aveva richiesto disdetta, ce ne erano alcuni che non risultavano nemmeno tra gli attivi in IRIDEOS, ma nessun riscontro in merito è seguito da parte del Cliente.

Con comunicazione del 17/03/2023 (all.5) è stato nuovamente palesato che sussistono dei punti di fornitura ancora attivi in quanto non contenuti nelle disdette parziali di cui sopra e nemmeno migrati, come dovevano essere da verbale UG/52XXX7/2022, e che, in difetto di indicazioni in merito, sarebbero rimasti tali e fatturati.

Non è infatti possibile per l’Operatore, senza comunicazione esplicita del Cliente e con le opportune modalità, cessare arbitrariamente i servizi attivi.

Nessuna disdetta è mai stata ricevuta.

Da ulteriori controlli effettuati a campione tra le utenze non disdettate e non migrate dal Cliente risulta che ben 38 impianti risultano on line (all. 6).

Da ultimo, dopo la conciliazione di primo grado e dopo aver fatto presente a controparte che il verbale di accordo UG/52XXX7/2022 non era stato ottemperato interamente dal Cliente, quest’ultimo ha effettuato - a maggio 2023 - i pagamenti previsti, ma non ha ancora né migrato i servizi né inviato disdetta totale.

Questo, come detto, rende impossibile cessare gli impianti attivi.

Pertanto, i servizi che risultano ancora attivi - non disdettati o migrati – sono regolarmente fatturati e non pagati dal cliente per uno scaduto ammontante ad euro 28.967,64.

### **3. La replica dell'istante**

Con memoria di replica in data 30/06/2023, l'istante ha eccepito quanto segue:

“Per effettuare NP occorre avere un numero di telefono SEMPRE richiesto dal fornitore entrante.

Anche i link hanno numerazioni che vanno fornite per la migrazione.

Non avete MAI risposto esaurientemente alle nostre richieste.

Nel dubbio, se non fornite i numeri di telefono, impedendo quindi all'utente di poter effettuare NP, dovevate attenervi al precedente verbale di accordo e disdettare tutto.

Al nostro assistito non risulta più nulla in fornitura con voi; quindi, se vedete dei router funzionanti non sono legati alla t servizi.

Il nostro assistito ha fatto di tutto per gestire i cambi in autonomia rispedendovi i vostri apparecchi, operazione che sarebbe risultata più immediata ed efficace SE AVESTE FORNITO LE NUMERAZIONI LEGATI AI LINK.

Altrimenti dovevate rispondere che non avete i numeri di telefono, indicando le modalità per la migrazione al nostro assistito.

Dall'alleg.2 che voi citate, come potevamo mai comprendere senza nessuna specifica e SPIEGAZIONE che sarebbero connessioni dati e che non rilasciate nessuna numerazione?

Quando noi vi inviamo un file compilato estrapolato dalle vostre fatture di vie e codici migrazioni per 130 punti e voi ci rimandate al 12/09/2022 (e non del 06/09/2022 come scrivete), lo stesso file con 4 numerazioni e nessuna spiegazione.

L'allegato 5, che per specificare è del 25/01/2023 e non del 31/01, non contiene nessuna situazione contabile come asserite, ma, che sono state prese in carico disdette, che alcuni sedi disdettate non erano tra i contratti IRIDEOS e la modalità di restituzione dei modem (che è il vostro all.3).

Citate questo invio delle situazioni contabili e di solleciti di pagamento del 31/01/2023 e prima del 24/08/2022, ma nulla è stato inserito a fascicolo a testimonianza di essi.

Vi abbiamo inviato plurimi reclami, nei quali si faceva presente che nulla sarebbe stato pagato dal nostro assistito dopo il 30/09/2022, come da verbale UG/52XXX7/2022.

Poca rilevanza ha il vostro allegato nr. 6, dato che i codici NVXXX2 non riconducono ad alcun contratto.

Il nostro assistito dichiara di aver disdettato tutto e vi ha rinviato tutti gli apparati in suo possesso, quindi STACCATE LE LINEE (cosa che avreste dovuto fare al 30/09/2022) nostro All 8”.

#### **4. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, viene respinta l’eccezione di inammissibilità/improcedibilità sollevata dall’operatore rispetto ad eventuali richieste, formulate nella presente istanza, non coincidenti con quelle della domanda di conciliazione.

Difatti, le richieste della correlata istanza UG/58XXX9/2023 (“storno e note di credito delle fatture reclamate, prese in carica delle disdette e chiusura senza penali e oneri, indennizzi per mancata risposta ai reclami”) coincidono con quelle del presente procedimento.

Oltre a ciò, è comunque utile rammentare quel consolidato orientamento per cui, ai fini dell’ammissibilità della domanda in sede di definizione, è sufficiente accertare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione discussa sia la medesima.

Come considerato nella delibera Agcom 22/19/CIR,

“In via preliminare, non può trovare accoglimento l’eccezione di inammissibilità sollevata dall’operatore con riferimento alle richieste dell’istante che non siano coincidenti con quelle descritte nell’istanza di conciliazione, in quanto, sebbene nel formulario UG l’istante richieda soltanto lo storno integrale della posizione debitoria, è anche vero che la descrizione dei fatti effettuata in sede di conciliazione è identica a quella formulata in sede di definizione, pertanto, non risulterebbe violato il principio di obbligatorietà della fase conciliativa trattandosi del medesimo disservizio dedotto in controversia”.

Quanto ai fatti della vicenda, l’istante dichiara di avere avuto “grossi problemi” con l’operatore, ragion per cui esperiva tentativo di conciliazione conclusosi “con verbale positivo, parzialmente ottemperato ... A gennaio il cliente riceve pec con un estratto conto contenente importi già sistemati con il precedente verbale, Pec che scaturisce un nuovo

reclamo da parte della scrivente e che genera poi una conciliazione, vista la mancata risposta, conclusasi con mancato accordo”.

L'accordo transattivo raggiunto dalle parti in seno al procedimento UG/52XXX7/2022 (il relativo verbale, datato 22/07/2022, è stato allegato dall'istante al presente fascicolo) stabiliva quanto segue:

“... IRIDEOS XXX, pro bono pacis e senza riconoscimento di responsabilità, in riferimento al codice utente 59XXX3-07XXX06, a fronte del pagamento da parte dell'istante della somma di euro 4.174,04 si impegna a stornare la restante parte dell'insoluto ad oggi esistente, ammontante ad euro 7.000,00, con emissione delle relative note di credito. Detto pagamento dovrà essere effettuato entro il 31 luglio 2022, mediante bonifico bancario alle seguenti coordinate bancarie intestate a IRIDEOS XXX: IT2XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX832. La distinta di pagamento da parte dell'istante dovrà essere inviata alla seguente mail: XXXXXXXX.XXXXXXXX@irideos.it indicando codice cliente di cui sopra e il verbale CORECOM. Il cliente si impegna a portare tutte le utenze in portabilità con altro gestore entro e non oltre il 30 settembre 2022. A portabilità avvenuta darà comunicazione ad Irideos a mezzo della suddetta esplicitata e-mail. Le partite non ancora scadute dovranno essere saldate in 4 rate di importo il più possibile omogeneo nei mesi di agosto settembre ottobre e novembre 2022. Al saldo di detto importo il contratto si riterrà concluso in esenzione spese”.

In base a tanto, è evidente come la nuova istanza presentata dall'utente sia sostanzialmente legata alla vicenda esposta nel procedimento UG/52XXX7/2022 che, come si è visto, si concludeva (e veniva dunque archiviato) con accordo tra le parti che, seppur non ottemperato, non può formare oggetto di ulteriore disamina.

In relazione alle richieste di cui al punto a) la presente istanza risulta dunque inammissibile, anche se il disservizio si è protratto per un tempo successivo ai termini previsti dall'accordo raggiunto, non trattandosi di fatto nuovo.

Tale inammissibilità è assorbente in ordine al merito della richiesta di cui al punto b).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

**DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di IRIDEOS XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 14/11/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca