

DELIBERA N. 117/2021

XXXXX XXXXX / 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.), XMATICA S.R.L. (GU14/404329/2021)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 11/03/2021 acquisita con protocollo n. 0124015 del 11/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 11 marzo 2021, l'Istante precisava che: a) nel 2015 concludeva un contratto per la fornitura di servizi fonia e dati con Irideos S.p.A.; b) in data 12 dicembre 2017 stipulava un nuovo contratto di fornitura con Xmatica S.r.l. e, in data 26 marzo 2018, comunicava a Xmatica S.r.l. il codice di migrazione per effettuare il passaggio da Irideos S.p.A. a Xmatica S.r.l.; c) nel periodo marzo 2018 – marzo 2019 entrambi gli Operatori emettevano fatture per il medesimo servizio; d) nonostante non fosse tenuto, in data 18 gennaio 2019, presentava disdetta contrattuale a Irideos S.p.A. L'istante, esposti i fatti, chiedeva, oltre al rimborso delle spese di procedura – che quantificava nella complessiva somma pari ad € 5.000,00 – la restituzione da Irideos S.p.A. della somma pari ad € 42.806,14 per le fatture emesse nel periodo marzo 2018 – marzo 2019, lo storno delle fatture emesse successivamente al marzo 2019, il riconoscimento dell'indennizzo dovuto per la mancata risposta ai reclami e formulava richieste in via subordinata. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, confermava le richieste già formulate.

2. La posizione dell'operatore

Irideos S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 12 marzo 2021. In particolare, l'Operatore, ha precisato: a) che il contratto oggetto dell'istanza non può essere qualificato come contratto per adesione; b) il contratto veniva disattivato in data 19 ottobre 2020 ovvero alla scadenza naturale dello stesso; c) le fatturazioni successive all'ottobre 2018 hanno riguardato soltanto i canoni fissi. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante. Xmatica S.r.l. non ha depositato alcuna memoria.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. e che il contratto tra l'Istante e l'Operatore Irideos S.p.A. deve considerarsi un contratto per adesione, posto che l'Operatore non ha dimostrato che le pattuizioni contrattuali siano il risultato di una precisa e puntuale contrattazione sulle singole clausole né, quantomeno, sulle statuizioni più rilevanti. Nel merito: 1. la richiesta relativa alla restituzione, da parte di Irideos S.p.A., delle somme corrisposte dall'Istante nel periodo compreso tra il 26 marzo 2018 e l'11 marzo 2019 merita accoglimento in quanto risulta provata la migrazione tra gli Operatori coinvolti, con la conseguenza che la fatturazione emessa dall'Operatore Donating deve considerarsi illegittima con il conseguente obbligo per l'Operatore Donating di restituire le somme incassate in forza

di fatture emesse relativamente al periodo 26 marzo 2018 - 11 marzo 2019; 2. la richiesta relativa allo storno delle fatture emesse da Irideos S.p.A. successive al marzo 2019 merita accoglimento in quanto appare provato che, nonostante l'Istante abbia posto in essere una procedura di migrazione e – nel tentativo di porre fine alla doppia fatturazione – abbia formulato espressa disdetta contrattuale, tali fatturazioni risultano illegittime. La considerazione dell'Operatore – che invoca una durata contrattuale minima pari a sessanta mensilità – non risulta di pregio nella misura in cui, trattandosi di contratto per adesione, devono trovare applicazione le Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione (allegato A alla Del. N. 487/18/CONS), con la conseguente impossibilità per l'Operatore di vincolare l'utente per una durata predeterminata; 3. la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami deve trovare accoglimento nella misura in cui l'Istante ha provato, non solo il contenuto dei reclami, ma anche l'invio degli stessi; mentre, l'Operatore non ha provato di aver riscontrato nei tempi e con le modalità previste. Pertanto, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami deve essere concesso. Con riferimento al quantum, l'indennizzo dovuto risulta, alla luce di quanto prevede l'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., pari ad € 300,00 (trecento/00); 4. la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato l'accoglimento delle domande dell'istante nonché il comportamento delle parti durante le procedure di conciliazione e di definizione, deve essere accolta. Pertanto, si dispone il rimborso di € 100,00 (cento/00) in favore dell'Istante per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

DELIBERA

1. Irideos S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 11 marzo 2021, è tenuta a corrispondere a favore dell'Istante: 1) il rimborso delle fatture emesse con riferimento al periodo 26 marzo 2018 – 11 marzo 2019, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 2) lo storno delle fatture emesse successivamente al marzo 2019; 3) l'importo di 300,00 (trecento/00), quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 4) l'importo di € 100,00 (venti/00) quale rimborso per le spese di procedura. Irideos Italia S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Non si ravvisa alcuna responsabilità nei confronti di Xmatica S.r.l.

3. 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.

4. 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.

Milano, 1° dicembre 2021

IL PRESIDENTE