

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.355
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 Gennaio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vice presidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ZAL TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le Delibere Agcom 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR;

Vista la Delibera Corecom Calabria n. 12/11, Delibera Corecom Lazio 2/12 e Corecom Emilia-Romagna: Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017; Delibera 70/2017 Delibera 120/2017;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.206);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito della convocazione dell'udienza di conciliazione, cui l'operatore non ha aderito (verbale in data 09/05/2018), l'utente ha presentato istanza di definizione in data 11/05/2018 (Prot. AL/2018/29840).

L'istante ha lamentato malfunzionamenti nonché l'interruzione del servizio nei confronti della Società Zal Telecomunicazioni X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verrà denominata Zal. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere riscontrato da settembre 2017 a novembre 2017 un disservizio sulla linea fissa;
- dal mese di novembre la linea si è completamente interrotta;
- Zal ha invitato l'istante a migrare ad altro operatore ma di fatto ha impedito il passaggio non fornendo i codici di migrazione;
- all'udienza di conciliazione l'operatore non ha aderito ma ha presentato memoria lamentando la “causa di forza maggiore” dell'evento.

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

- a) il risarcimento del danno quantificato in euro 1.000,00.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

L'operatore Zal con memoria AL/2018/56445 del 18/10/2018 evidenzia di avere sempre regolarmente adempiuto alle proprie obbligazioni nei confronti dei propri clienti; senonché, improvvisamente, in data 10 novembre 2017, Digitel interrompeva le proprie prestazioni nei confronti di Zal. Tale interruzione non avveniva in ragione di inadempimenti posti in essere da Zal, ma esclusivamente per fatti imputabili alla stessa Digitel. Zal veniva a conoscenza dell'esistenza di una controversia da tempo pendente dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("Agcom"), nell'ambito della quale Tim lamentava il reiterato mancato pagamento da parte di Digitel dei corrispettivi pattuiti per l'utilizzo (e la rivendita del diritto di utilizzo stesso) della propria rete e rivendicava pertanto il proprio diritto di inibire a Digitel l'accesso alla propria rete ed infrastruttura.

Delle problematiche insorte con Tim e della possibile interruzione dei servizi, Digitel non forniva alcuna comunicazione alla Zal, e ciò anche in violazione della delibera emessa dall'Agcom (Delibera 32/17/CIR). La controversia fra Digitel e Tim terminava poi con il riconoscimento del diritto di quest'ultima ad impedire a Digitel l'uso della propria rete (delibera Agcom 107/17/CIR).

Di tutto ciò nulla era stato comunicato a Zal e in data 10.11.17, Tim interrompeva ogni fornitura nei confronti della stessa, con la conseguenza che in maniera del tutto improvvisa ed inattesa, Zal subiva, a sua volta, l'interruzione dei servizi offerti da Digitel e, conseguentemente, anche i propri clienti subivano l'interruzione dei servizi. Al fine di garantire il ripristino dei servizi, Agcom, mediante provvedimento presidenziale (n. 27/17/PRES del 15.11.2017), adottava una procedura straordinaria per consentire la migrazione massiva degli utenti su reti diverse da quella Digitel. Zal attivava immediatamente la procedura straordinaria seguendo le indicazioni dell'Autorità, procedura che per le motivazioni tecniche illustrate nel Presidenziale, per le difficoltà insite nella stessa procedura e per la scarsa collaborazione di Tim, poté avere inizio solo a dicembre. Zal ha costantemente tenuto informati i propri clienti sulla vicenda attraverso tutti i canali disponibili. Dal mese di dicembre 2017, cominciavano a perfezionarsi le prime operazioni di migrazione massiva, e Zal poteva così iniziare a ripristinare la fornitura dei servizi ai propri clienti che sono terminate nella prima decade di gennaio per la maggior parte di essi rispettando le varie tempistiche di DAC/ Portabilità/migrazione delle diverse tipologie di risorse interessate, che hanno tempistiche differenti (WLR- WLR, ULL- VOIP, NP PURA, ULL-WLR, ecc.).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Agcom procedeva anche a fornire le opportune indicazioni e specificazioni su quanto accaduto ai vari Comitati Regionali delle Comunicazioni nell'ambito dei procedimenti conciliativi avviati a seguito dell'interruzione dei servizi Digitel.

In particolare, con comunicazione del 14.12.17, inviata a molteplici società interessate dalla questione, Agcom informava di aver già esplicitato ai Co.re.com che l'interruzione dei servizi da parte dei resellers (come ZAL) nei confronti dei propri clienti finali era avvenuta "per causa di forza maggiore" (interruzione della fornitura dei servizi da parte della Digitel) e che quindi la stessa non poteva essere in alcun modo imputabile agli operatori resellers. Gli operatori resellers si sono prontamente attivati per operare la migrazione massiva come stabilito dal provvedimento n. 27/17/PRES del 15.11.2017, precisando che le tempistiche di migrazione/portabilità del numero non erano da loro dipendenti e che eventuali richieste di riattivazione, secondo le procedure ordinarie, avrebbero avuto tempistiche più lunghe.

Zal sottolinea di avere prontamente e costantemente informato i propri clienti circa il susseguirsi degli accadimenti, attraverso vari comunicati pubblicati sul sito Web, Canale Facebook e con svariate mail. Zal evidenzia inoltre di avere avuto una contezza chiara ed esaustiva di come procedere solo a partire dal 23 dicembre, in seguito ad una riunione di urgenza in sede di Agcom tenutasi il 22 dicembre. Da ciò consegue che nessuna responsabilità, né tantomeno malafede può essere imputata a Zal rispetto alle informazioni date precedentemente a quella data in quanto non erano disponibili informazioni certe. Per quanto riguarda l'istanza di cui trattasi, Zal ritiene che le richieste siano pretestuose. L'operatore rileva che relativamente agli asseriti disservizi dal mese di settembre lamentati dal cliente, gli stessi non sono mai stati segnalati né via mail ordinaria, né via PEC, né tramite fax. In proposito l'operatore allega gli elenchi delle chiamate generate dall'utenza dell'istante da cui si rileva che la linea effettuava costantemente chiamate. In relazione alla doglianza circa la mancata fornitura del codice di migrazione, Zal rileva che di aver prontamente consigliato il cliente (terza settimana di novembre) di procedere ad una migrazione puntuale in Tim (e di non attendere la migrazione massiva) fornendogli tutto il necessario. Solo Tim infatti, poteva garantire una migrazione da ULL a ULL, mentre la migrazione massiva avrebbe comportato una migrazione da ULL a VOIP, cambiando radicalmente la situazione contrattuale e tecnica che il cliente aveva con ZAL. La migrazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

risulta completata in gennaio. Per quanto riguarda il numero di fax 0543XXX295, trattandosi di un Virtual fax ha seguito la procedura di migrazione massiva ed è stato correttamente ripristinato il 22 dicembre 2017 e riconfigurato dal cliente. Solo il 7 marzo 2018 tramite mail veniva richiesta al cliente la portabilità anche di questo numero ad altro operatore. Zal afferma inoltre che i codici di migrazione sono sempre disponibili in area riservata del sistema per accedere al quale è necessario chiedere le credenziali con le modalità illustrate in sede di sottoscrizione del contratto e che in ogni caso Zal li fornisce via mail entro 24 ore per policy aziendale. L'operatore fa infine presente di aver provveduto (per decisione aziendale e nonostante non fosse in alcun modo dovuto) a rimborsare i canoni delle risorse disservite attraverso i periodi di fatturazione successivi a quello di Novembre, per un totale di euro 48,70 + IVA.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

- a) Per quanto concerne la richiesta sub a) di risarcimento danni, pur non essendo possibile, in linea teorica, chiedere il risarcimento danni in quanto questo Organismo non ha il potere di accertarli, tuttavia, per indirizzo costante (cfr. Corecom Calabria Delibera n. 12/11, Corecom Lazio Delibera 2/12) se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, 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 ( delibera Agcom n. 529/09/CONS). Nel caso di specie in relazione ai disservizi occorsi ai clienti reseller di Digitel (fra cui Zal) a far data dal 10/11/2017, l'Autorità, con nota del 14/12/2017, richiamata nella memoria dell'operatore, ha emanato le "Linee guida per la risoluzione dei contenziosi dinanzi ai Corecom su istanza di clienti di reseller di Digitel in relazione ai disservizi di cui alla delibera n. 27/17/PRES". In tale atto l'Autorità sostiene che i reseller di Digitel, a fronte dell'interruzione dei servizi operata dallo stesso, hanno avuto contezza chiara ed esaustiva di come procedere nei confronti dei propri clienti solo a far data dalla



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

riunione del 22 dicembre (come affermato da Zal in memoria) e pertanto “... i reseller non sono da ritenere responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi di Digitel prima del 22 dicembre, trattandosi di eventi da essi indipendenti ed assimilabili alla causa di forza maggiore. Non dovrebbero, pertanto essere soggetti ad indennizzi ai sensi dell’art. 2 della delibera n. 73/11/CONS”. Per quanto riguarda il periodo successivo al 22 dicembre, Agcom chiarisce che i reseller erano consapevoli della situazione ed avrebbero dovuto attivarsi per garantire il ripristino dei servizi ai propri clienti e per richiedere la migrazione di questi su una piattaforma di rete diversa da quella disconnessa. Il comportamento del reseller deve quindi eventualmente essere valutato a far data dal 23/12/2017. Nel caso oggetto della presente controversia, parte istante indica genericamente un disservizio dal mese di settembre 2017, quindi precedente all’interruzione per causa di forza maggiore, ma non documenta di aver inviato alcun reclamo all’operatore. Come da consolidato orientamento dell’Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamento della linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Corecom E.R. Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017). Per quanto riguarda la doglianza successiva, tenuto conto che la condotta dell’operatore può essere valutata solo con riferimento al periodo post 23/12/2017, parte istante non fornisce alcuna prova relativa alla lamentata mancata fornitura del codice di migrazione da parte dell’operatore posto che quest’ultimo, in memoria, ha precisato le modalità con cui tale codice poteva essere agevolmente acquisito e l’istante non ha inviato alcuna replica sul punto. A ciò, si aggiunga che l’istante non ha fornito alcun riferimento temporale, né cioè ha riferito quando ha avanzato la richiesta del codice di migrazione all’operatore interessato, né ha indicato la data prevista per il passaggio delle linee al nuovo operatore e non ha dato prova di aver segnalato in alcun modo il lamentato ritardo. Dall’istruttoria condotta non è stato neppure possibile individuare né il dies a quo né il termine finale necessario per la



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

determinazione degli eventuali indennizzi cui l'istante avrebbe potuto avere diritto in merito alla gestione della procedura di migrazione da parte dell'operatore. Pertanto, poiché la parte istante non ha allegato elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse, non può essere riconosciuto alcun indennizzo. (Corecom E. R. Delibera 70/2017, Delibera 120/2017). La richiesta di parte istante deve quindi essere respinta.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Zal Telecomunicazioni X.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)