

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.532
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";

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 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;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.208);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'utente aveva presentato istanza di conciliazione nei confronti degli operatori TIM X e Zal Telecomunicazioni X. In data 04/07/2018 si è tenuta l'udienza cui ha partecipato il solo operatore TIM X, con il quale parte istante ha concluso un accordo di conciliazione. L'operatore Zal Telecomunicazioni X non ha invece aderito. L'utente ha successivamente presentato istanza di definizione in data 20/07/2018 (Prot. 44420) nei confronti del solo operatore Zal Telecomunicazioni X.

L'istante ha lamentato l'interruzione del servizio, mancata trasparenza contrattuale, ritardo nella migrazione nei confronti delle Società Zal Telecomunicazioni X e TIM X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verranno denominati rispettivamente Zal e TIM. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a partire dal 10/11/2017 si accorgeva che le 2 linee con le quali era cliente Zal (0543XXX77 e 0542XXX23) erano in disservizio e chiedeva se era possibile passare a Telecom;
- a fronte di un iniziale diniego, dopo una settimana invece Zal comunicava che l'unica soluzione possibile era passare a TIM;
- il 23/11/2017 l'istante contattava TIM per allacciare le linee ed attivare un nuovo contratto;



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)

- la linea veniva riallacciata per l'utenza 0543XXX77 in data 29/01/2018 e per l'utenza 0542XXX23 il 3/1/2018. Il disservizio si verificava prevalentemente sulla linea fissa.

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

- a) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
- b) indennizzo per la sospensione dei servizi;
- c) indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione;
- d) indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- e) indennizzo per il disagio subito, il tempo e le spese sostenute a tutela dei propri diritti ed interessi di consumatore.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Zal con memoria AL/2018/56306 del 17/10/2018 evidenzia di avere sempre regolarmente adempiuto alle proprie obbligazioni nei confronti dei propri clienti; senonché, improvvisamente, in data 10 novembre 2017, la 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, la 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,



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)

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, l'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, cominciano 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.)

L'Agcom procedeva anche a fornire le opportune indicazioni e specificazioni su quanto accaduto ai vari Comitati Regionali delle Comunicazioni (Co.re.com), 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, l'Agcom informava di aver già esplicitato ai Co.re.com che l'interruzione dei servizi da parte dei reselleres (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 reselleres. Gli operatori reseller 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



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)

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, il cliente aveva con Zal servizi in full ULL e gli è stato prontamente consigliato (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. L'operatore Zal ritiene di non avere alcuna responsabilità per i ritardi nella procedura di migrazione gestita dall'operatore subentrante, che pare peraltro l'unico soggetto a cui parte istante sta chiedendo gli indennizzi

### **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 le richieste sub a) di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale e sub e) di indennizzo per il disagio subito, il tempo e le spese sostenute a tutela dei propri diritti ed interessi di consumatore, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte in quanto trattasi di fattispecie non previste tra quelle indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi.
- b) Per quanto concerne la richiesta sub b) di indennizzo per la sospensione dei servizi la stessa viene respinta. 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 riunione del 22 dicembre (come affermato da Zal in memoria) e pertanto "... i reseller non sono



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)

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 l'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 stessa afferma di aver chiesto la migrazione in Telecom il 23/11/2017, ancor prima dell'insorgere di una ipotetica responsabilità di Zal. Pertanto, nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore ZAL per la sospensione dei servizi lamentata. La richiesta di indennizzo deve quindi essere respinta nei confronti di Zal.

- c) Per quanto attiene alle richieste sub c) di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione e sub d) di indennizzo per la mancata richiesta al reclamo, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. Dalle affermazioni e dalla documentazione prodotta da parte istante (reclamo del 22/02/2018 indirizzato al solo operatore Telecom) risulta che i disservizi lamentati in ordine ai punti in esame siano imputabili al solo operatore Telecom con il quale parte istante ha già concluso un accordo conciliativo in data 4/07/2018. La richiesta nei confronti dell'operatore Zal viene quindi 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.



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)

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)