

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.335
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 febbraio 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	Vicepresidente
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";

Vista la Delibera Agcom n. 155/11/CIR;

Vista la Delibera Corecom Lazio n. 55/10/CRL;

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 delle 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.2019.335;

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 febbraio 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 27/02/2018), l'utente ha presentato istanza di definizione in data 03/05/2018 (Prot. AL/2018/28196).

L'istante ha lamentato 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:

- in data 09/03/2016 sottoscriveva un contratto business per la fornitura dei servizi voce sulla linea 0543XXX36, voce e fax sulle linee 0543XXX86 e 0543XXX87 a fronte di un corrispettivo mensile di euro 25,00;
- dal 02/10/2017 al 02/11/2017 si verificavano numerosi malfunzionamenti dei servizi ma nonostante i numerosi reclami telefonici, la situazione non migliorava;
- dal 03/11/2017 senza alcuna preventiva comunicazione ed arbitrariamente, venivano sospesi totalmente i servizi attivi su tutte le tre linee menzionate;
- a fronte di una PEC di richiesta di spiegazioni inviata da parte istante il 10/11/2017, l'operatore si limitava a replicare che le chiamate in uscita potevano essere effettuate (affermazione non veritiera);
- solo in un momento successivo, l'operatore esplicitava che l'interruzione dei servizi era dipesa da Digitel;



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'istante chiedeva la migrazione ad altro operatore; tuttavia ciò avveniva solo per la numerazione 0543XXX36, mentre aveva esito negativo per le altre numerazioni, che venivano perse dopo otto anni di utilizzo (essendo state attivate nel 2010);
- l'operatore, pur consapevole delle problematiche emetteva la fattura 019445 del 31/10/2017 di euro 33,87 che l'istante contestava.

Parte istante inoltre contesta all'operatore, in base a quanto rilevabile dal provvedimento Presidenziale Agcom n. 27/17/PRES, di essere a conoscenza da tempo della grave problematica in essere da cui è conseguita la sospensione dei servizi telefonici. Solo in data 21/11/2017 (quasi un mese dopo l'arbitraria sospensione dei servizi e due mesi dopo il verificarsi dei disservizi) Zal comunicava, in maniera completamente opposta a quanto precedentemente riferito, che la situazione di malfunzionamento non soltanto non era temporanea e risolvibile, ma che non era più in grado di fornire all'istante i servizi di cui al contratto.

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

- indennizzo per sospensione del servizio voce sulla numerazione 0543XXX36 dal 3/11/2017 al 14/02/2018 (data di migrazione) calcolato ai sensi del Regolamento Indennizzi in euro 1.545,00 (euro 7.50 x 103 giorni x 2 in quanto utenza business);
- indennizzo per sospensione dei servizi voce e fax sulle numerazioni 0543XXX86 e 0543XXX87 dal 3/11/2017 al 27/02/2018 (data in cui era prevista l'udienza di conciliazione cui l'operatore non ha aderito) calcolato ai sensi del Regolamento Indennizzi in euro 3.510,00 per ciascuna delle due linee (euro 7.50 x 117 giorni x 2 servizi -telefono e fax- x 2 quanto utenza business);
- indennizzo per malfunzionamento delle 3 linee dal 02/10/2017 al 02/11/2017 calcolato ai sensi del Regolamento Indennizzi in euro 930,00 (euro 5 x giorni 31 x 2 in quanto utenza business x 3 utenze);
- indennizzo per la perdita di due numerazioni storiche calcolato ai sensi del Regolamento Indennizzi in euro 9.600,00;
- indennizzo per tardiva comunicazione dei codici di migrazione in quanto fattispecie di inadempimento che sebbene espressamente non contemplata è



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)

assimilabile a quella prevista dall'art. 3 del Regolamento Indennizzi e determinata in euro 9.360,00 a far data dalla data di sottoscrizione del contratto (09/03/2016 momento in cui l'operatore aveva l'obbligo di comunicare i codici di migrazione) sino alla data della effettiva comunicazione 23/11/2017 per un totale di giorni 624 (euro 15,00 x 624 giorni) ;

- f) l'annullamento della fattura 019445 del 31/10/2017;
- g) indennizzo per il mancato ottemperamento da parte dell'operatore del provvedimento emesso dal Corecom in sede di GU5;
- h) rimborso delle spese di procedura.

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

L'operatore Zal con memoria AL/2018/56303 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, 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 da 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,



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)

conseguentemente, anche i propri clienti subivano l'interruzione dei servizi. Al fine di garantire il ripristino dei servizi, Agcom, mediante il provvedimento n. 27/17/PRES del 15.11.2017, adottava una procedura straordinaria per consentire la migrazione massiva degli utenti su reti diverse da quella Digital. Zal attivava immediatamente la procedura straordinaria seguendo le indicazioni dell'Autorità, procedura che per le motivazioni tecniche illustrate nell'atto 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, nell'ambito dei procedimenti conciliativi avviati a seguito dell'interruzione dei servizi Digital.

In particolare, con comunicazione del 14.12.17, inviata a molteplici società interessate dalla questione, Agcom informava di aver già esplicitato ai Corecom che l'interruzione dei servizi da parte dei reseller (come Zal) nei confronti dei propri clienti finali era avvenuta "per causa di forza maggiore" (interruzione della fornitura dei servizi da parte della Digital) e che quindi la stessa non poteva essere in alcun modo imputabile agli operatori reseller. Gli operatori reseller si sono prontamente attivati per operare la migrazione massiva come stabilito dalla Presidenziale 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



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)

urgenza in sede 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. Nel caso specifico Zal afferma che i disservizi lamentati dal mese precedente il distacco del 10 novembre non sono mai stati segnalati né via mail, né via PEC né via fax. L'unica comunicazione ricevuta via PEC risale al 10 novembre. L'istante fa riferimento a "ripetuti reclami telefonici" che non sono dimostrati e che potrebbero riferirsi a normali guasti gestiti nelle ordinarie tempistiche. L'operatore ribadisce di aver sempre fornito le informazioni in proprio possesso, rappresentando le maggiori difficoltà nel processo di migrazione puntuale in luogo di quella massiva. Rispetto alla perdita della numerazione, Zal rileva come – una volta forniti i codici di migrazione - il processo di migrazione sia a cura e responsabilità dell'operatore subentrante. Nel caso di cui trattasi l'istante non ha fornito indicazioni circa la sottoscrizione di un nuovo contratto, né dei tempi nei quali sono stati forniti i codici di migrazione all'operatore subentrante e che tipi di servizi siano stati richiesti. Zal ribadisce inoltre che la migrazione di parte istante non è stata gestita attraverso la procedura "massiva" stabilita da Agcom, ma è stata una migrazione che il cliente ha deciso di far gestire in maniera "puntuale" dall'operatore da lui scelto. Zal precisa infine che i codici di migrazione sono sempre disponibili in area riservata del sistema (per la quale vanno richieste le credenziali secondo 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. Gli stessi sono stati forniti il 23 novembre in quanto richiesti il giorno prima. Quanto al mancato adempimento del provvedimento del Corecom, lo stesso non era tecnicamente eseguibile per le motivazioni espresse nel citato provvedimento presidenziale Agcom. Per quanto attiene alla fatturazione relativa al mese di novembre, Zal afferma che è già stata integralmente rimborsata con il periodo di fatturazione successivo, per decisione aziendale, nonostante ciò non fosse dovuto. L'operatore rileva infine di essere stato contattato per conto di parte istante il 15 gennaio 2018 con richiesta di offerta comprendente il recupero di un paio di numerazioni; offerta prontamente formulata dall'operatore ma mai accettata.

### 3. La replica dell'istante



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)

Parte istante con nota Prot AL/2018/58555 inviata il 5/11/2018 ribadisce che Zal non poteva non conoscere la grave problematica insorta tra Digital e Tim e non ha posto in essere alcuna azione atta a prevenire le gravissime conseguenze della interruzione dei servizi. Inoltre, Zal non ha ottemperato al provvedimento del Corecom Emilia-Romagna del 27/11/2017 che imponeva la migrazione sotto rete Telecom. Anche dopo il 22 dicembre l'istante rimaneva senza linea e pativa la perdita di 2 numerazioni e sebbene insoddisfatta e danneggiata dal servizio offerto da Zal richiedeva a quest'ultimo operatore di formulare un'offerta per evitare di incorrere nei paventati rischi legati alla migrazione ad altro operatore. Non ritenendo tuttavia conveniente la proposta formulata da Zal, migrava a Wind e soltanto dal 14 febbraio 2018 poteva ritornare a usufruire dei servizi voce e fax indispensabili per l'attività, perdendo tuttavia due numerazioni. I tempi sono stati così prolungati a causa del comportamento di Zal che aveva paventato tempi lunghi ed addirittura l'impossibilità di migrare ad altro operatore, cosa che poi in realtà non accadeva. L'istante ribadisce le numerose interruzioni dei servizi a fare data dal 2 ottobre 2017.

L'operatore Zal ha inviato nota di replica a quella di parte istante. Tale nota è pervenuta il 06/11/2018, ovvero oltre il termine fissato da questo Corecom per la presentazione delle repliche alle produzioni avversarie. La stessa è quindi irricevibile ai sensi dell'art. 16 comma 2 del Regolamento.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) Le richieste sub a) di indennizzo per sospensione del servizio voce sulla numerazione 0543XXX36 dal 3/11/2017 al 14/02/2018 (data di migrazione) e sub b) di indennizzo per sospensione dei servizi voce e fax sulle numerazioni 0543XXX86 e 0543XXX87 dal 3/11/2017 al 27/02/2018 (data in cui avrebbe dovuto tenersi l'udienza di conciliazione cui l'operatore non ha aderito) vengono trattate congiuntamente e trovano parziale



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)

accoglimento. 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, abbiano 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 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 che la sospensione del servizio è iniziata il 3/11/2017 ovvero prima del periodo di disservizio preso in considerazione da Agcom ai fini dell'esonero della responsabilità dei gestori reseller. Tale data di sospensione è stata indicata dall'istante, anche in sede di procedura di urgenza GU5 e l'operatore non ha replicato sul punto limitandosi ad escludere la propria responsabilità per la sospensione successiva al 10 novembre 2017 per le note cause. Richiamato il principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (All. A della delibera Agcom 179/03/CSO, art. 3, comma 4) non risulta assolto l'onere probatorio in capo all'operatore ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, di dover dimostrare che l'inesatto adempimento è dipeso da cause da lui non imputabili relativamente al periodo dal 3 al 10 novembre 2017. 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)

documentazione agli atti prodotta dal gestore non risulta essere stata fornita alcuna prova della non imputabilità dei disservizi lamentati dall'istante e pertanto, in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito dal 3 al 10 novembre 2017. Per il disservizio occorso successivamente a tale data ma prima del 23 dicembre 2017 si deve tenere conto che la condotta dell'operatore Zal - come chiarito in precedenza - non può essere valutata in quanto anche il provvedimento di urgenza disposto da questo Corecom non poteva tecnicamente essere ottemperato. Per il periodo successivo al 23 dicembre 2017 si rileva che le citate Linee Guida Agcom prevedono che il reseller di Digitel, per essere esonerato da responsabilità dovrà dimostrare:

- di aver attivato tempestivamente una nuova relazione commerciale con un wholesaler o con Tim stessa, verso cui trasferire i propri clienti;
- di aver richiesto esplicitamente, a tale wholesaler, di avviare tutte le necessarie procedure per attivare sulla rete di quest'ultimo i propri clienti disserviti, fornendo, per ciascuno di essi, all'operatore ingaggiato le necessarie informazioni tecniche.

Agcom specifica infine che se il reseller dimostra quanto sopra, non potrà ritenersi responsabile di eventuali ritardi successivi al 22 dicembre 2017 e dovrebbe essere esonerato dal pagamento dell'indennizzo in caso di impedimenti oggettivi o di ritardi da parte dell'operatore di rete di TIM. Nel caso di ritardi causati dall'operatore wholesaler prescelto, invece, sotto il profilo strettamente indennizzatorio, il reseller dovrà essere considerato responsabile nei confronti del cliente, in termini di culpa in eligendo, salvo il diritto di rivalersi nei confronti dell'operatore wholesaler.

Nel caso specifico, l'operatore dichiara che la migrazione di parte istante non è avvenuta tramite procedura "massiva" e ciò è implicitamente confermato dalla richiesta (allegata dall'operatore) di offerta di servizi che parte istante ha formulato nei confronti di Zal il 15 gennaio 2018. Parte istante non fornisce pertanto alcuna prova relativa al fatto che la lamentata mancata migrazione per il periodo successivo al 23 dicembre sia imputabile all'operatore Zal, tenuto conto che Zal ha fornito tutti i codici di migrazione tra il 23 novembre 2017 ed il 27 novembre 2017 (come confermato dallo stesso istante). Dalla relazione inviata dall'istante si rileva che lo stesso ha avanzato richiesta di migrazione al nuovo operatore in data molto successiva per cui il ritardo



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)

non può essere imputabile a Zal. La richiesta di parte istante di indennizzo per la sospensione dei servizi può quindi essere accolta limitatamente al periodo dal 3 al 10 novembre 2017 e viene così determinata ai sensi del combinato disposto degli art. 5 comma 1 e 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi: giorni 7 x euro 5 x 3 linee x 2 (utenza business) = euro 210,00 (duecentodieci/00);

- b) La richiesta sub c) di indennizzo per malfunzionamento delle 3 linee dal 02/10/2017 al 02/11/2017 viene accolta. Come indicato al punto precedente, in sede di presentazione di procedimento di urgenza GU5 l'istante ha lamentato il malfunzionamento dal 2/10/2017 al 2/11/2017 ed anche nel reclamo del 10 novembre l'istante genericamente lamenta problemi verificatesi prima della interruzione dei servizi. Anche in questo caso l'operatore non ha replicato sul punto limitandosi ad escludere la propria responsabilità per la sospensione successiva al 10 novembre 2017. Richiamato il principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (All. A della delibera AGCOM 179/03/CSO, art. 3, comma 4), non risulta qui assolto l'onere probatorio in capo all'operatore ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile per cui viene riconosciuto a parte istante un indennizzo per malfunzionamento delle linee dal 2/10/2017 al 2/11/2017 ai sensi del combinato disposto degli art. 5 comma 2 e 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi e così determinato: giorni 31 x euro 2,50 x 3 linee x 2 utenza business = euro 465,00 (quattrocentosessantacinque/00).
- c) La richiesta sub d) di indennizzo per la perdita di due numerazioni storiche non può trovare accoglimento in quanto non è provato che tale perdita sia imputabile a Zal. Si richiama in proposito la mail di risposta a specifica richiesta di nuova offerta da parte dell'istante inviata da Zal il 15 gennaio 2018 – già citata in precedenza e non smentita dall'istante – in cui tale operatore afferma la possibilità di attivare una nuova offerta con recupero dei numeri precedenti. Parte istante non ha accettato tale offerta decidendo di migrare ad altro operatore ma non essendo stato prodotto in atti alcunché afferente la migrazione al nuovo operatore, non è possibile riferire la perdita delle numerazioni ad inadempienze di Zal.



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)

- d) La richiesta di indennizzo sub e) per la mancata fornitura dei codici di migrazione dalla data di sottoscrizione del contratto non può trovare accoglimento in quanto non vi è alcuna prova del rapporto causa/effetto fra la condotta dell'operatore ed il ritardo nella migrazione ad altro operatore (cfr. Delibera Corecom Lazio n. 55/10/CRL);
- e) La richiesta sub f) di annullamento della fattura 019445 del 31/10/2017 può trovare accoglimento in quanto per costante giurisprudenza Agcom (cfr. Agcom Delibera n. 155/11/CIR) devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale, a fronte delle contestazioni sul malfunzionamento del servizio, nulla abbia provato, né in relazione alla corretta erogazione né in relazione alla correttezza degli addebiti fatturati. Si richiama in proposito quanto già affermato al precedente punto b) in ordine al malfunzionamento delle linee. La fattura contestata si riferisce a tale periodo di malfunzionamento e l'operatore non ha fornito adeguata giustificazione al riguardo.
- f) La richiesta sub g) di indennizzo per mancato ottemperamento da parte dell'operatore del provvedimento emesso dal Corecom non può trovare accoglimento in quanto trattasi di fattispecie non prevista dal Regolamento Indennizzi.
- g) La richiesta sub h) di rimborso delle spese di procedura può trovare accoglimento. Appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento Indennizzi, tenuto conto della condotta tenuta dall'operatore, l'importo di euro 50,00 (cinquanta).

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. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Zal Telecomunicazioni x per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Zal Telecomunicazioni x è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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)

I. euro 210,00 (duecentodieci) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi dal 3 al 10 novembre 2017;

II. euro 465,00 (quattrocentosessantacinque) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi dal 2/10/2017 al 2/11/2017;

3. La Società Zal Telecomunicazioni è tenuta altresì all' annullamento della fattura 019445 del 31/10/2017

3. La società Zal Telecomunicazioni è tenuta a comunicare a questo Ufficio l' avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 [soltanto nel caso di accoglimento dell'istanza].

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito [soltanto nel caso di accoglimento dell'istanza].

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)