

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2018.1.10.21.134 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 22 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 / VISITEL 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 Corecom Emilia-Romagna nn. 29/2019, 30/2019 e 41/2019;

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"



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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (N.P. 2019/472);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 22/02/2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 1/2/2018 nei confronti di Visitel X (di seguito Visitel) l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0009495 del 06/02/2018 lamentando che:

- nel marzo 2016 stipulava con Visitel un contratto per servizi di fonia e connessione ADSL ai fini dell'utilizzo della rete internet;
- nel mese di novembre 2017 si verificava l'interruzione sia della connessione internet che del servizio fonia. Più precisamente la linea ADSL veniva interrotta dal 10/11/2017 al 01/12/2017, mentre la linea telefonica (chiamate in uscita e fax) veniva interrotta dal 10/11/2017 al 05/12/2017 con conseguente danno per l'esercizio della propria attività professionale;
- in data 20/11/2017 inviava all'operatore richiesta di risarcimento danni, reiterata con PEC del 01/12/2017;
- l'operatore riscontrava dette richieste in data 15/12/2017, sostenendo che il disservizio non era a loro imputabile, essendo dovuto a contrasti e conflitti che avevano portato all'interruzione dell'interconnessione tra Telecom e Digitel Italia X, azienda che fornisce i servizi di accesso alla rete pubblica (telefonica e dati) a cui Visitel si era rivolta in base ad un accordo di "Wholesale".

L'istante ritiene che la reclamata impossibilità di eseguire la prestazione del funzionamento del servizio telefonico per cause non imputabili all'operatore non sia veritiera in quanto i contrasti tra Telecom e Digitel Italia X erano in essere sin dal marzo 2017 come risulta dalla delibera AGCOM 32/17/CIR con la quale l'Autorità ha adottato misure di garanzia a tutela dei clienti



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)

Digitel Italia. Tuttavia, l'operatore non ha mai informato l'utente di tali contenziosi potenzialmente pregiudizievoli per la continuità dei servizi telefonici.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) tutti gli indennizzi previsti dalla delibera AGCOM 73/11CONS per le seguenti causali:
  - mancata attuazione del servizio ADSL dal 11/11/2017 al 01/12/2017;
  - mancata attuazione del servizio telefonico in uscita dal 10/11/2017 al 05/12/2017;
- b) indennizzo per mancata tempestiva risposta ai reclami telefonici;
- c) risarcimento del danno quantificato in Euro 6.000,00 a causa del prolungato blocco delle attività dell'auto officina.

## 2. La posizione dell'operatore Visitel

L'operatore Visitel, con propria memoria difensiva, evidenzia che il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM si è concluso negativamente in data 16/04/2018, pertanto, successivamente al deposito dell'istanza di definizione della controversia che indica la data del 06/02/2018.

Tanto premesso, Visitel:

- rileva come l'utente sia stato costantemente informato che il reparto competente era impegnato per risolvere le problematiche riscontrate;
- ribadisce che le problematiche evidenziate non erano da imputare all'operatore ma dipendevano all'interruzione dell'interconnessione tra Telecom e Digitel Italia X, azienda che fornisce i servizi di accesso alla rete pubblica (telefonica e dati) a cui Visitel si era rivolta in base ad un accordo di "Wholesale";
- osserva che la stessa Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni era intervenuta, anche a seguito di segnalazione dell'operatore, in data 15/11/2017 con il provvedimento Presidenziale n. 27/17/PRES, ratificato nella seduta del Consiglio del 05/12/2017, per il ripristino dei servizi telefonici e per facilitare le procedure di migrazione, vista l'interruzione dei servizi subiti per *"cause di forza maggiore"*. In tale atto viene espressamente statuito che *"[...] i reseller non sono da ritenere responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti la cessazione dei servizi di Digitel prima del 22 dicembre, trattandosi di eventi da essi"*



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)

*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 [...]"*.

Alla luce di quanto esposto non vi è stato alcun inadempimento da parte dell'operatore a danno dell'utente, poiché in qualità di reseller non può essere ritenuto responsabile dei disservizi dei propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi di Digitel prima del 22 dicembre, trattandosi di eventi non dipendenti da Visitel ed assimilabili alla causa di forza maggiore. Al contrario l'operatore ha attivato tutte le procedure necessarie al fine di limitare al minimo i disservizi.

Per i motivi sopra esposti l'operatore chiede il rigetto di tutte le richieste dell'istante poiché infondate, ritenendo comunque inammissibile e/o improcedibile la domanda di risarcimento danni.

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

Con memoria di replica, l'istante precisa che lo scostamento temporale rilevato dall'operatore nella presentazione del GU14 dipende dal ripensamento dell'operatore (comunicato all'istante in data 14/02/2018) rispetto alla volontà di partecipare alla procedura conciliativa.

L'istante ribadisce che sin dalla prima interruzione dei servizi, Visitel, sollecitata dall'istante, ha fornito risposte evasive in merito a presunti disservizi tecnici. La prima comunicazione formale risale al 15/11/2017. Nella stessa, Visitel comunicava il prolungarsi del disservizio relativo ai servizi di fonia e comunicava la possibilità di cambiare fornitore.

Solamente in data 15/12/2017 Visitel comunicava all'Avv. Leonardi le rilevanti problematiche insorte a seguito del contenzioso in essere tra Telecom e Digitel Italia X, quando ormai l'odierno istante era passato ad altro operatore per i servizi di fonia e fax.

L'istante insiste quindi per la condanna, a carico di Visitel, al pagamento degli indennizzi previsti dalla tabella riassuntiva contenuta nella delibera AGCOM 73/11CONS.

### **4. La replica dell'operatore**

Con propria memoria di replica l'operatore osserva che il 30/01/2018, a seguito della ricezione in data 29/01/2018 del verbale di mancata adesione, comunicava al CORECOM di aver espresso la propria volontà di partecipare al tentativo di conciliazione fissato per il 01/02/2018 con



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)

comunicazione inviata in data 26/01/2018, sottolineando di aver comunicato al CORECOM il 09/01/2018 la propria volontà di partecipare in via continuativa alle eventuali udienze di conciliazione per l'anno 2018.

Nel merito l'operatore ribadisce di aver comunicato all'utente, in data 15/11/2017, che i disservizi riscontrati non erano imputabili direttamente a Visitel essendo disservizi di natura tecnica e che il reparto interno era impegnato per risolvere le problematiche.

Alla luce di quanto esposto l'operatore ritiene che non vi sia stato alcun inadempimento o violazione di diritti da parte di Visitel a danno dell'utente, in quanto lo stesso è stato costantemente informato attivando tutte le procedure *ad hoc* così come indicate da Agcom al fine di limitare al minimo i disservizi.

## 5. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte nel merito, a prescindere dalle questioni procedurali evidenziate dall'operatore le quali – comunque – non risultano inficiare la richiesta di definizione avanzata dall'istante con GU14 prot. AL/2018/0009495 del 06/02/2018.

- a) Per quanto concerne la richiesta sub a) di indennizzo per la sospensione dei servizi la stessa viene respinta. Come già rilevato da questo Corecom in fattispecie analoghe (cfr. delibere 29/2019, 30/2019; 41/2019) infatti, in relazione ai disservizi occorsi ai clienti reseller di Digitel (fra cui Visitel) a far data dal 10/11/2017, l'Autorità, con nota del 14/12/2017 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 al provvedimento 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 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



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 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 stessa indica quale termine finale del disservizio la data del 1/12/2017 per il servizio internet e il 05/12/2017 per la linea telefonica. Pertanto, nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore Visitel per l'interruzione dei servizi lamentata e la richiesta di indennizzo in esame deve essere quindi respinta.

- b) Con riferimento poi alla richiesta sub b) di indennizzo per mancata risposta a reclamo telefonico si rileva come essa non possa essere accolta in quanto generica e, comunque, priva di riscontro a sostegno di quanto lamentato. Peraltro, risulta che l'operatore già in data 15/11/2017 (e, dunque, a distanza di cinque giorni dall'inizio del disservizio lamentato dall'istante ossia il 10/11/2017), abbia inviato all'istante una prima comunicazione nella quale dava atto che il prolungamento dell'interruzione della linea era dovuta a problematiche di natura tecnica "non imputabili a Visitel" a fronte delle quali "in caso decidesse di cambiare fornitore, i costi di chiusura del contratto saranno completamente a carico nostro" e, in ogni caso, in data 15/12/2017 abbia ampiamente illustrato all'istante le natura del disservizio informandolo di "aver attivato dal 15/11/2017 tutte le procedure ad hoc" indicate dall'AGCOM al fine di minimizzare il disservizio ma l'utente aveva "rifiutato il servizio di backup necessario per il ripristino della navigazione internet". Tanto considerato, la richiesta di indennizzo in esame deve essere senz'altro respinta.
- c) La richiesta sub c) di risarcimento del danno non può essere accolta in quanto non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti dagli utenti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione).



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)

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. Respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Visitel X per le motivazioni di cui in premessa.

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)