

DELIBERA N. 68

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Zal Telecomunicazioni di C.F.O. X (GU14/5364/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la L.R. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

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 della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 07/08/2018 acquisita con protocollo N. 0074160 del 07/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, convocata per il 9/5/2018, cui l'operatore non ha aderito, l'utente ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa.

L'istante ha lamentato l'interruzione del servizio nei confronti della società Zal Telecomunicazioni X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata Zal.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto un contratto con Zal il 9/7/2013 per la fornitura dei servizi di telefonia fissa 0543XXX80, fax 0543XXX77, internet ADSL;
- in data 10/11/2017 la linea telefonica ha smesso di funzionare non consentendo di effettuare telefonate e risultando sempre occupata per chi chiamava dall'esterno. Anche il fax non funzionava. L'unico servizio funzionante era internet;
- di avere ripetutamente segnalato il guasto;
- l'operatore Zal imputava l'interruzione di servizi ad altro operatore (Digitel) in conseguenza di problemi nei rapporti contrattuali tra Digitel e Telecom;
- parte istante contattava AGCOM e veniva a conoscenza del fatto che l'Autorità aveva imposto ai reseller di Digitel di informare i propri clienti delle criticità insorte tra Digitel e Telecom (e cioè del distacco della linea da parte di Telecom Italia a causa del mancato pagamento di oneri contrattuali da parte di Digitel) già dal mese di febbraio 2017 al fine di consentire ai Clienti di scegliere liberamente se continuare ad usufruire del servizio con l'operatore interessato alla vicenda o passare ad altro operatore;
- data la persistenza del problema, parte istante decideva di migrare ad altro operatore e chiedeva pertanto all'operatore Zal di voler procedere con il rilascio del nulla osta. Solo in data 20/11/2017 veniva comunicato il codice di migrazione. In data 28/11/2017 veniva comunicato che la migrazione sarebbe stata possibile anche senza nulla osta e solo in data 7/12/2017 è stato possibile il subentro del nuovo operatore;
- non è tuttavia stato possibile riattivare il fax con il nuovo operatore.

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

- a) Indennizzo per disattivazione linea per 26 giorni pari ad euro 520,00 (euro 10 al giorno per ogni linea disattiva);
- b) Storno della fattura relativa al periodo di mancata fruizione del servizio;
- c) Restituzione di euro 90,00 versati per l'attivazione della linea voce e servizio fax;
- d) Rimborso di euro 50,00 sostenuti per attivare il contratto con il nuovo operatore;
- e) Rimborso di euro 500,00 a titolo di spese di intervento legale;
- f) Liquidazione del maggior danno.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Zal, 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, 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 reseller (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 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 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 ha provveduto a migrare ad un altro operatore secondo tempistiche assolutamente corrette da parte dell'operatore subentrante.

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.

Per quanto riguarda le richieste sub a) Indennizzo per disattivazione linea per 26 giorni pari ad euro 520,00 (euro 10 al giorno per ogni linea disattiva); c) di restituzione di euro 90,00 versati per l'attivazione della linea voce e servizio fax; d) rimborso di euro 50,00 sostenuti per attivare il contratto con il nuovo operatore; e) di rimborso di euro 500,00 a titolo di spese di intervento legale; f) di liquidazione del maggior danno; vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. 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 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 (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 il disservizio è iniziato il 10/11/2017 e di essere migrato ad altro operatore il 7/12/2017. Pertanto, nessuna responsabilità può essere imputata all’operatore Zal per l’interruzione dei servizi lamentata. Le richieste di parte istante di cui ai punti citati devono quindi essere respinti.

Per quanto attiene la richiesta sub b) di storno della fattura relativa al periodo di interruzione del servizio, la stessa non può trovare accoglimento in quanto parte istante non allega la fattura di cui chiede lo storno, né fornisce alcuna indicazione relativamente alla stessa. L’utente si è limitato a dedurre genericamente l’illegittimità della fatturazione senza fornire al riguardo una qualsivoglia indicazione delle somme contestate, con ciò rendendo del tutto generica la domanda in esame. La richiesta di storno deve quindi essere respinta.

Per questi motivi,

DELIBERA

respinge integralmente l’istanza di XXX nei confronti della società Zal Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Bologna, 11 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Dott. Stefano Cuppi