

DELIBERA N. 98
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / UTILITY LINE ITALIA X (GU14/13065/2018)

Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 18/04/2019;

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 05/09/2018 acquisita con protocollo N. 0119662 del 05/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, che ha presenziato all'udienza di conciliazione tenutasi in data 06/06/2018, ed ha presentato istanza di definizione in data 05/09/2018, lamenta l'interruzione della linea per motivi tecnici nei confronti della società Utility Line Italia X d'ora in poi ULI.

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

- A decorrere dal 10/11/2017 il servizio VOIP relativo alla numerazione 05211XXX061 ha smesso di funzionare sia per le chiamate in entrata che per quelle in uscita creando notevoli disagi al proprio Studio Legale, essendo la stessa la numerazione principale pubblicata sugli elenchi telefonici e comunicata al relativo Albo Professionale;

- Il servizio veniva ripristinato solamente in data 04/12/2017;

- A seguito delle problematiche intercorse veniva richiesta la portabilità del numero ad altro operatore e la restituzione dell'importo relativo al credito residuo trattandosi di numerazione con credito prepagato;

- A seguito della mancata corresponsione del credito residuo, in data 20/02/2018, veniva depositata presso il Corecom Emilia Romagna istanza di conciliazione con richiesta di indennizzo per il disagio subito e rimborso del credito residuo non usufruito alla data di migrazione della numerazione;

- All'udienza del 06/06/2018 veniva stilato verbale di mancato accordo in quanto ULI attribuiva il disservizio al proprio fornitore Digitel Italia X (terza parte non facente parte nel contratto tra il sottoscritto ed ULI);

- In data 19/06/2018, ULI, tramite il proprio difensore, faceva recapitare all'istante assegno circolare di euro 78,15 relativo al credito residuo non usufruito.

In data 17/12/2018 l'utente ha replicato alla memoria di controparte ribadendo che il rapporto contrattuale si è instaurato con ULI e l'eventuale disservizio non può essere imputato a soggetti terzi che non sono parte del contratto, né può essere invocata come causa del disservizio la forza maggiore.

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

- a) Indennizzo economico dal 10.11.2017 al 4.12.2017 (giorni 24) nella misura precisata dalla normativa AGCOM per la categoria Affari.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha replicato quanto segue.

Il rapporto contrattuale con l'istante è sorto nel 2009 ed aveva ad oggetto il Servizio Telefonia VoIP. ULI operava ed opera nel mercato della telefonia e internet in qualità di Reseller e quindi acquistava i predetti servizi telefonici dalla società DIGITEL Italia X come da contratti che si producono. La società Digitel Italia X – in data 10/11/2017 - ha ingiustificatamente e senza preavviso interrotto l'erogazione dei servizi contrattualizzati, compresi i servizi erogati alla parte istante. ULI, a seguito della segnalazione dell'utente, si è prontamente attivata per individuare l'origine del problema e la sua risoluzione. E' stato appurato che l'interruzione dei servizi non dipendeva da ragioni tecniche ma dal fatto che Digitel aveva smesso di erogare gli stessi in quanto la società si trovava in uno stato di dissesto finanziario, che poi l'ha condotta a presentare una domanda di concordato preventivo. ULI, infatti, provvedeva il giorno successivo all'evento, e più precisamente il

11/11/2017, a contestare a Digitel l'immotivata interruzione dei servizi contrattualizzati, imputandone alla stessa ogni responsabilità. ULI provvedeva altresì a comunicare la situazione ad AGCOM e a Telecom Italia X - quale erogatore originario dei servizi - per l'adozione di immediati provvedimenti. Constatato che l'interruzione, anziché essere temporanea, si sarebbe protratta, ULI procedeva ad assistere immediatamente e direttamente i propri clienti. Quindi si era attivata subito – nei limiti tecnico operativi adottabili – e aveva provveduto a sue spese cercando di ridurre al minimo i disagi e i disservizi. Nel caso di specie, all'istante venne messa a disposizione una linea telefonica VoIP aggiuntiva gratuita, che consentiva di operare sia in chiamata sia in ricezione. Il nuovo numero venne attivato in data 14/11/2017 a soli 4 giorni dal disservizio, senza costi di attivazione o addebito di consumi per l'utente. Per riattivare l'originaria numerazione era necessaria la migrazione del numero (da Digitel ad altro fornitore), che necessitava della collaborazione di Telecom Italia X. Tali operazioni – da svolgersi sotto la vigilanza della AGCOM - richiedevano inoltre tempi piuttosto lunghi con prolungamento del disagio degli utenti. ULI non rimase ad attendere e si adoperava direttamente per attivare la procedura d'urgenza, tant'è che, ottenuta in data 17/11/2017 l'autorizzazione dell'istante, procedeva alla migrazione ad altro operatore e la numerazione originaria veniva riattivata completamente in data 04/12/2018, come ammesso anche dalla parte istante, che usufruiva ancora del servizio fino al mese di marzo 2018, dopodiché migrava la propria utenza ad altro operatore. Successivamente, risolto il rapporto, l'istante svolgeva nei confronti di ULI delle richieste risarcitorie che venivano riscontrate prontamente. Promosso dall'istante il tentativo di mediazione avanti il CORECOM dell'Emilia Romagna, la resistente chiedeva di integrare la richiesta a DIGITEL Italia X. Quest'ultima non si presentava all'incontro fissato e le parti presenti non raggiungevano l'accordo. Successivamente e spontaneamente ULI inviava all'istante la somma di euro 78,15 euro per la restituzione del credito non goduto per il servizio prepagato.

In data 19/12/2018 il gestore ha replicato all'istante ribadendo la responsabilità di DIGITEL nella causazione del servizio e come l'applicabilità della forza maggiore al caso di specie sia una precisa indicazione di Agcom.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di "indennizzo economico dal 10/11/2017 al 04/12/2017" formulata dalla parte viene respinta come di seguito precisato.

In relazione ai disservizi occorsi ai clienti reseller di Digitel (fra cui ULI) a far data dal 10/11/2017, l'Autorità, riconoscendone la gravità e la particolarità, 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 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 servizio si è interrotto il 10/11/2017 per essere poi ripristinato il 04/12/2017. Considerato che la sospensione del servizio è dipesa da cause di forza maggiore, non imputabili a ULI, ed alla luce del fatto che nessun ulteriore motivo di censura è stato rilevato nella condotta del gestore, la richiesta di indennizzo viene dunque respinta.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità:

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Utility Line Italia 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.

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, 18/04/2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi