

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.409

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ZAL TELECOMUNICAZIONI X E DIGITEL ITALIA X

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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 n. 276/13/CONS dell'11/04/2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*" ;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la Delibera Corecom Toscana n. 10/11;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 22/05/2018, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 04/06/2018 (Prot AL/2018/35089).

L'istante ha lamentato malfunzionamenti e disattivazione non richiesta dei servizi nei confronti delle Società Zal Telecomunicazioni X e Digitel Italia X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verranno rispettivamente denominati Zal e Digitel. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- sin dall'attivazione del contratto ha riscontrato difficoltà nella fruizione del servizio (rumori di sottofondo, voce dell'interlocutore flebile, lentezza);
- dal mese di novembre 2017 al 3 gennaio 2018 la linea telefonica evidenziava malfunzionamenti in entrata ed in uscita;
- anche l'ADSL evidenziava malfunzionamenti;
- in un momento successivo il servizio è cessato completamente e parte istante è stata costretta a migrare ad altro gestore.

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

- a) rimborso spese di attivazione euro 75,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) rimborso euro 12,83 Fattura n. 019890 relativa al mese di Novembre 2017;
- c) rimborso euro 23,56 Fattura n.017855 per canone Novembre 2017 + spese gestione e incasso;
- d) indennizzo per mancata comparizione nel tentativo di conciliazione del 22/05/2018;
- e) risarcimento danni;
- f) indennizzi previsti dalla normativa vigente;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Zal con memoria AL/2018/56449 del 18/10/2018 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, Digitel non forniva alcuna comunicazione a 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, 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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

quella Digitel. Zal attivava immediatamente la procedura straordinaria seguendo le indicazioni dell’Autorità, procedura che per le motivazioni tecniche illustrate nel provvedimento 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.).

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, 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 nel 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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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. Dalle memorie depositate dal cliente appare come la sua migrazione sia stata ultimata il 4 Gennaio, quindi con una tempistica corretta da parte dell'operatore subentrante, considerando anche il periodo festivo. Zal precisa che fino alla migrazione le chiamate in uscita e il servizio internet erano comunque funzionanti.

Per quanto concerne le segnalazioni precedenti alla problematica descritta, Zal afferma che le stesse non riguardavano in alcun modo il servizio oggetto del contratto (che è sempre stato garantito), ma configurazioni lato impianto cliente come si evince chiaramente anche dalle sue comunicazioni, segnalazioni che in ogni caso sono state sempre prese in carico seppur non riguardanti il servizio bidirezionale della borchia e la linea internet.

L'operatore fa infine presente di aver provveduto (per decisione aziendale e nonostante non fosse in alcun modo dovuto) a rimborsare i canoni delle risorse disservite attraverso i periodi di fatturazione successivi a quello di novembre, per un totale di euro 29,10 + IVA

3. 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.

Preliminarmente, occorre chiarire che in questa sede possono essere prese in considerazione le istanze presentate nei confronti del solo operatore Zal, unico operatore con il quale parte istante documenta di avere sottoscritto un contratto. Per quanto riguarda l'operatore Digitel sussiste un difetto di legittimazione passiva. Si veda in proposito Corecom Toscana Delibera n. 10/11 secondo la quale sussiste un difetto di legittimazione passiva nel caso in cui l'istante presenti una richiesta di definizione della controversia non con l'operatore con il quale ha concluso il contratto ma con il gestore sulla cui rete veniva instradata l'utenza.

- a) Per quanto concerne le richieste su a) rimborso spese di attivazione euro 75,00; sub b) di rimborso euro 12,83 Fattura n. 019890 relativa al mese di Novembre 2017 e sub c) di rimborso



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

euro 23,56 Fattura n.017855 per canone Novembre 2017 + spese gestione e incasso, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. 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 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...”. Tenuto altresì conto che Zal dichiara – e sul punto parte istante non ha replicato – di avere rimborsato i canoni delle risorse disservite attraverso i periodi di fatturazione successivi a quello di novembre per un totale di euro 29,10 + IVA, si ritiene che parte istante non abbia diritto ad alcun rimborso e pertanto le richieste relative debbano essere respinte.

- b) Per quanto concerne la richiesta sub d) di indennizzo per mancata comparizione alla udienza di conciliazione del 22/05/2018, la stessa non può trovare accoglimento in quanto trattasi di fattispecie non prevista tra quelle indennizzabili ai sensi del Regolamento Indennizzi.
- c) Per quanto concerne la richiesta sub e) di risarcimento danni, la stessa non può trovare accoglimento. Ai sensi del punto III.1.3 delle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11/04/2013 qualora la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda dei danni deve essere dichiarata inammissibile.
- d) Per quanto riguarda la richiesta sub f) di indennizzi previsti dalla normativa vigente, la stessa può trovare accoglimento tenuto conto che questo Organismo è tenuto ad interpretare la richiesta di parte istante, sebbene genericamente formulata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell’operatore da cui derivi il conseguente diritto all’indennizzo (si



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

veda in proposito il punto III.I.3 delle Linee Guida approvate con deliberazione n. 276/13/CONS). Parte istante lamenta l'interruzione del servizio, il quale non può essere in questa sede indennizzato per le motivazioni indicate nel precedente punto a) tenuto conto che la stessa parte istante dichiara di essere passata ad altro operatore il 3 gennaio 2018. Può essere invece indennizzata la fattispecie della mancata risposta al reclamo. Parte istante, infatti documenta l'invio di 2 successivi reclami, in data 15/10/2016 e 12/06/2017 con cui lamentava malfunzionamenti. L'operatore in memoria non smentisce la ricezione di tali reclami e si limita ad affermare che gli stessi sono stati presi in carico non documentando tuttavia di avere fornito formale risposta ai medesimi. Da ciò deriva il riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi a far data dal 15/10/2016 fino alla cessazione del servizio in data 10/11/2017 calcolato nella misura massima di euro 300,00 (trecento).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto,

DETERMINA 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
3. La società Zal Telecomunicazioni X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Nulla è dovuto dall'operatore Digitel Italia X

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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom