

DELIBERA N. 107/19/CIR

**CAM CONSERVIFICIO ALLEVAMENTO MOLLUSCHI /TIM S.P.A./PACIFIC
TELECOM S.R.L.
(GU14/14087/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 luglio 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 l’istanza di Cam Conservificio allevamento molluschi del 07/09/2018 acquisita con protocollo N. 0121618 del 07/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 14 novembre 2017, Cam Conservificio allevamento molluschi ha sottoscritto apposita PDA per il passaggio delle proprie utenze telefoniche *business* (n. 0415535xxx-xxx-xxx-xxx-xxx-xxx; n. 041401xxx; n. 041404xxx; n. 0415500xxx; n. 0415533xxx) da Digitel Italia S.p.A. a Pacific Telecom S.r.l.

Tuttavia, in data 23 novembre 2017, tutte le linee smettevano di funzionare e l'operatore Pacific Telecom S.r.l. dichiarava che il disservizio era causato dall'operatore Telecom Italia S.p.A.

In data 14 dicembre 2017, allora, l'istante sottoscriveva PDA per la riattivazione delle linee telefoniche da parte di Telecom Italia S.p.A. ma venivano riattivate solo in data 9 gennaio 2018 da Pacific Telecom S.r.l.

In relazione a tanto, l'utente ha chiesto un indennizzo per il mancato funzionamento dei servizi dal 23 novembre 2017 al 9 gennaio 2018.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Pacific Telecom S.r.l. non ha prodotto memorie.

Telecom Italia S.p.A., in riscontro a espressa richiesta di integrazione istruttoria, ha dichiarato che il cliente, il 14/12/2017 ha sottoscritto il modulo di rientro in Telecom Italia S.p.A. da Digitel Italia S.p.A., per le linee nn. 0415533xxx-xx-xx-xx-xx-xx. Tuttavia *"gli ordinativi sono stati automaticamente bloccati, per la presenza di insoluti, dal gruppo Risk Prevention che ha effettuato i dovuti controlli. Come da procedura, Risk Prevention ha infine contattato il Cliente in data 19/01/2018, che si è dichiarato non più interessato al rientro in Telecom, essendosi ormai attivato su Pacific Telecom"*. Successivamente, è stato azzerato l'intero insoluto *"di oltre € 36.000"*, a seguito di differente conciliazione, presentata in data 01/06/2018 e conclusa con accordo in data 11/09/2018. L'istante aveva infatti presentato documentazione a dimostrazione di una richiesta di cessazione inoltrata nel 2015, ma non gestita da Telecom Italia S.p.A. Inoltre, per quanto concerne le attività gestionali poste in essere in relazione al provvedimento temporaneo (GU5) adottato dal Corecom competente, la Società ha dichiarato che la relativa istanza è stata presentata il 27/12/2017 nei confronti dei 3 operatori per la riattivazione delle linee ed è stata chiusa *"in data 30/01/2018 con l'indicazione che le attività tecniche in capo a TIM per la migrazione OLO1-OLO2 sono state eseguite regolarmente"*. Per quanto sopra Telecom Italia S.p.A. ha chiesto l'estromissione dal procedimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Come noto, a far data dal 10 novembre 2017, Telecom ha interrotto i flussi di interconnessione nei confronti della società Digitel Italia S.p.A., a causa del persistente

stato di morosità, di conseguenza i clienti di Digitel Italia S.p.A. hanno subito l'interruzione dei servizi.

L'Autorità, con provvedimento n. 27/17/PRES del 15 novembre 2017, ha individuato e predisposto le misure necessarie per consentire ai clienti attestati su linee di accesso di Digitel Italia S.p.A. di passare ad altro operatore. In particolare, l'Autorità ha ordinato a Telecom e agli altri operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica di predisporre sui propri sistemi una procedura di migrazione *ad hoc* dei clienti di Digitel Italia S.p.A. e, in particolare, che riconosciuti i clienti di Digitel Italia S.p.A. (una volta che questi, vista l'eccezionalità del caso anche per il tramite dei loro legittimi *resellers*, chiedano la migrazione con il codice di migrazione fornito da Digitel Italia S.p.A.), gli stessi avviino direttamente la FASE III della procedura di migrazione, utilizzando il codice di sessione fittizio generato da Telecom Italia S.p.A. e comunicato tramite il proprio portale *wholesale*.

Nel caso di specie si osserva che, benché il disservizio non sia stato cagionato dall'operatore *recipient* Pacific Telecom S.r.l., la predetta Società non ha provato di aver dato corso alle attività di competenza relative all'espletamento della procedura di migrazione, tanto meno di essersi attivata conformemente alle disposizioni di cui alla richiamata delibera presidenziale, ovvero di aver reso edotto l'utente degli eventuali impedimenti tecnici riscontrati nel corso della procedura di migrazione avviata. L'istante ha infatti precisato che solo in sede di riscontro a GU5 la società Pacific Telecom S.r.l. ha reso noto di aver riscontrato delle problematiche addebitabili a Telecom Italia S.p.A.

Analogamente, si rileva che Telecom Italia S.p.A. non ha dato seguito alla richiesta di migrazione, datata 14 dicembre 2017, in virtù di un credito, rivelatosi poi infondato. Per quanto sopra, può ritenersi che l'operatore Pacific Telecom S.r.l., in riferimento al periodo compreso dal 23 novembre 2017 (data a decorrere dalla quale l'utente ha patito l'interruzione dei servizi) al 14 dicembre 2017 (data in cui l'istante ha manifestato il proprio disinteresse all'attivazione delle linee da parte di Pacific Telecom S.r.l. avendo firmato una PDA di Telecom Italia S.p.A.), per un totale di 21 giorni, sia responsabile del disservizio occorso all'utente e, pertanto, debba corrispondere all'utente, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 e 5, un importo complessivo pari a euro 504,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio.

Può ritenersi, invece, la responsabilità dell'operatore Telecom Italia S.p.A. in riferimento al periodo compreso dal 14 dicembre 2017 (data della sottoscrizione della PDA) al 9 gennaio 2018 (data in cui i servizi sono stati riattivati), per un totale di 25 giorni, con conseguente obbligo a carico di detto operatore di corrispondere in favore dell'utente, sempre ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 3 e 5, un importo complessivo pari a euro 600,00

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Cam Conservificio allevamento molluschi nei confronti delle società Pacific Telecom S.r.l. e Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Gli operatori Pacific Telecom S.r.l. e Telecom Italia S.p.A. sono tenuti a corrispondere in favore della società istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, rispettivamente, l'importo di euro 504,00 (cinquecentoquattro/00) e di euro 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento

3. 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.

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

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.

Napoli, 18 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecci