



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 184/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BACCARO / VOIPVOICE S.R.L.
(GU14/1181/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 novembre 2018;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 “*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 “*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 la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza del sig. Baccaro, del 6 luglio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 04441343XXX, ha contestato nei confronti di Voipvoice S.r.l., (di seguito anche solo "Voipvoice") l'interruzione totale dei servizi telefonici dal 10 novembre 2017 al 15 febbraio 2017.

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

- i. l'annullamento e il rimborso delle fatture nn. 5947 del 7 marzo 2018 e n. 14290 del 7 giugno 2018;
- ii. l'annullamento della richiesta delle spese di disattivazione;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio subito.

2. La posizione dell'operatore

La società Voipvoice, nella propria memoria, ha precisato di svolgere l'attività di *switchless reseller*, offrendo al pubblico servizi di rete e/o comunicazione elettronica, giusta autorizzazione conseguita a seguito di dichiarazione resa a norma dell'articolo 25 del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259, acquistati sul mercato *wholesale* presso operatori TLC debitamente autorizzati. Tra i propri fornitori vi è anche la società Digitel Italia S.p.A., con sede in Firenze, Via della Fortezza n. 6, C.F. 02664870363.

La risorsa di numerazione interessata dal disservizio lamentato rientra, per l'appunto, tra quelle sotto fornitura Digitel.

Come già noto all'Autorità, dal 10 novembre 2017, Digitel ha cessato l'erogazione dei servizi ai propri clienti (tra questi, come detto, Voipvoice), a causa di un contenzioso in atto con Telecom Italia S.p.A., al quale ha dato ampio risalto, proprio per la sua marcata singolarità, anche la stampa nazionale

Voipvoice ne ha avuto notizia allorquando, sul sito internet di Digitel, è comparso un comunicato datato 12 novembre 2017, nel quale si affermava quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

“[n]onostante tutti gli sforzi profusi da Digitel Italia, in totale spregio delle norme di legge oltre che di buon senso, in data 10 novembre u.s., Telecom Italia ha inopinatamente proceduto al distacco dei servizi a favore della stessa. E ciò Telecom Italia ha fatto nonostante le ripetute proposte formulate e pretestuosamente rifiutate, ma soprattutto la proposizione da parte di Digitel Italia del ricorso per l'ammissione alla procedura di concordato in bianco ai sensi dell'articolo 161 L.F. Tutto ignorato”.

Sin dal giorno successivo alla constatazione della reale causa del problema, pertanto, Voipvoice si è immediatamente attivata con una segnalazione all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sollecitandone un urgente intervento a garanzia dei consumatori.

In accoglimento (anche) dell’istanza di Voipvoice, l’Autorità, con ordinanza presidenziale n. 27/17/PRES del 15 novembre u.s., consultabile sul proprio portale, è intervenuta prontamente, ordinando a Digitel e Telecom la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti (ivi compresi i *reseller*) e stabilendo, nell’articolato provvedimento, una procedura tecnica per la risoluzione del problema.

In ossequio a quanto disposto da AGCOM, tutti gli operatori coinvolti sono stati da allora impegnati nelle procedure predisposte dall’Autorità, unico mezzo per giungere al ripristino della connettività, stante l’impossibilità tecnica di intervenire con modalità diverse da quelle indicate da AGCOM nel richiamato provvedimento.

Voipvoice, sin dal giorno successivo alla conoscenza del problema, si è attivata con tutti i mezzi di comunicazione possibile per fornire supporto ai propri clienti, pertanto, la tempistica di risoluzione del problema non è alcun modo imputabile alla scrivente società, dipendendo essa dalla fisiologia legata all’espletamento delle procedure architettate dall’Autorità

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare 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, a causa del persistente stato di morosità, di conseguenza le società reseller, tra cui anche Voipvoice, non sono da ritenere responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi di Digitel avvenuti a far data dal 10 novembre 2017 e fino al 22 dicembre, trattandosi di eventi da essi indipendenti ed assimilabili alla causa di forza maggiore, pertanto, non possono, essere soggetti ad indennizzi ai sensi dell’articolo 2 del Regolamento sugli indennizzi.

Questa Autorità, nel corso di alcune riunioni avute con le società reseller, ha precisato che le stesse, non essendo state avvertite preventivamente da Digitel Italia, come invece le era stato intimato, dell’imminente distacco dei servizi all’ingrosso forniti da quest’ultima, non hanno alcuna responsabilità e, anzi, a loro volta sono stati oggetto di una condotta non corretta e lesiva perché non sono stati messi nelle condizioni di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

intervenire per tempo ed evitare i disservizi ai propri clienti, pertanto, è corretto ritenere che i *reseller* possano invocare la causa di forza maggiore per il periodo 10 novembre – 22 dicembre 2017.

Nella riunione del 22 dicembre 2017, i *reseller* sono stati resi edotti della corretta procedura da seguire. In particolare, la procedura individuata nella riunione per gestire in modo efficiente le richieste di passaggio prevede che i *reseller* comunichino le relative richieste ai propri nuovi *wholesaler* (secondo modalità condivise tra i due soggetti) e che siano questi ultimi ad inviare a TIM, tecnicamente e secondo le note procedure, le richieste di migrazione/NP pura e a gestire le corrispondenti notifiche.

A partire dal 22 dicembre 2017, i *reseller* erano consapevoli della situazione e avrebbero dovuto attivarsi, per garantire il ripristino dei servizi ai propri clienti, per richiedere la migrazione di questi su una piattaforma di rete diversa da disconnessa (in particolare, quella di un nuovo operatore *wholesale*).

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve essere accolta in quanto si tratta di fatture relative a un intervallo temporale in cui i servizi erano interrotti per i motivi sopra descritti, pertanto, indipendentemente dalla sussistenza o meno di una causa di forza maggiore imputabile alla società Voipvoice, si ritiene che, in mancanza dell'erogazione dei servizi, i relativi costi non possono essere addebitati all'istante.

Analoga conclusione deve sostenersi con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., in quanto la richiesta di disattivazione del servizio è dovuta all'interruzione dei servizi subita dall'istante, pertanto, si ritiene che i relativi costi non possano essergli addebitati, trattandosi di una risoluzione per inadempimento.

Infine, alla luce di quanto descritto sopra, si ritiene che la richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per il disservizio debba trovare accoglimento limitatamente al periodo 23 dicembre 2017 – 15 febbraio 2018. Nel caso di specie, si ritiene che la società Voipvoice non abbia dimostrato di aver attivato tempestivamente, a partire dal 23 dicembre 2017, una nuova relazione commerciale con un *wholesaler* o con TIM stessa, verso cui trasferire i propri clienti né di aver richiesto esplicitamente a tale *wholesaler* di avviare tutte le necessarie procedure per attivare sulla rete di quest'ultimo i propri clienti disserviti, fornendo, per ciascuno di essi, all'operatore ingaggiato, le necessarie informazioni tecniche. La società Voipvoice sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati per motivi tecnici, ai sensi degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 20,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 52.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Baccaro. nei confronti della società Voipvoice S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Voipvoice S.r.l. è tenuta a rimborsare gli importi addebitati nelle fatture nn. 5947 e 14290 per l'importo di euro 32,61 (trentadue/61), a stornare le spese di disattivazione pari a euro 19,90 oltre IVA nonché a corrispondere l'importo pari a euro 1.040,00 (millequaranta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi per motivi tecnici, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società Voipvoice S.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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, 29 novembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi