



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 187/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GLOBAL ENGINEERING NETWORK / VOIPVOICE S.R.L. (GU14/1103/2018)

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 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 della società Global Engineering Network, del 27 giugno 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

La società istante, intestataria di n. 3 utenze telefoniche mobili nn. 0422383XXX – 0422499XXX – 04221523XXX, ha contestato nei confronti di Voipvoice S.r.l., (di seguito anche solo “Voipvoice”) l'interruzione dei servizi telefonici in entrata dal 10 al 30 novembre 2017, data in cui è avvenuta la migrazione verso altro operatore

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto il risarcimento dei danni.

2. La posizione dell'operatore

La società Voipvoice, nella propria memoria, ha dichiarato di svolgere l'attività di *switchless reseller*, e di essere legittimata a offrire 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: “[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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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., 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 dall’Autorità, tutti gli operatori coinvolti sono stati da allora impegnati nelle procedure predisposte dall’AGCOM, unico mezzo per giungere al ripristino della connettività, stante l’impossibilità tecnica di intervenire con modalità diverse da quelle indicate 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, come del resto già segnalato il 29 novembre 2017, all’epoca della richiesta di emissione di provvedimenti temporanei avanzata da Global Engineering Network al CORECOM Veneto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Nel caso di specie, il disservizio subito dalla società istante è ascrivibile a una causa di forza maggiore, come tale non imputabile alla società Voipvoice.

Come noto, infatti, 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 prima del 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*.

Per i disservizi subiti dai clienti a partire dal 23 dicembre 2017, data in cui ormai il problema era noto, occorre valutare di volta in volta il comportamento posto in essere dai *reseller* onde stabilire eventuali profili di responsabilità, in quanto avrebbero dovuto adoperare la diligenza e correttezza professionale per garantire il ripristino dei servizi, per richiedere la migrazione su una piattaforma diversa da quella disconnessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 possono essere considerate responsabili per i disservizi occorsi e, anzi, a loro volta sono state oggetto di una condotta non corretta e lesiva, perché non sono state messi nelle condizioni di intervenire per tempo ed evitare i disservizi ai propri clienti; pertanto, si ritiene che i *reseller* possano invocare la causa di forza maggiore quale esimente delle proprie responsabilità.

Tanto premesso, nel caso di specie, si ritiene che la società Voipvoice non sia tenuta alla liquidazione di indennizzi relativi al disservizio oggetto della presente procedura, in quanto alla stessa non imputabile, essendo riferibile al periodo 10 - 30 novembre 2017.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Global Engineering Network nei confronti della società Voipvoice S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

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

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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