

DELIBERA N. 188/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PALLET EXPRESS/CONNECTING ITALIA S.R.L.
(GU14/127400/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 aprile 2020;

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. 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale *“Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli*

indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza della società Pallet Express del 24 maggio 2019, avente numero di protocollo 0225119;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Pallet Express, cliente originario di Connecting Italia S.r.l. (d'ora in poi, Connecting Italia) nella propria istanza ha rappresentato quanto segue: «*[a] decorrere dal 10/11/2017 abbiamo subito da parte del gestore di telefonia fissa Connecting Italia Srl l'interruzione della fornitura dei servizi voce e internet in quanto Telecom Italia, a causa di un contenzioso amministrativo con Digitel ed i propri reseller, aveva disattivato tutte le linee dei loro clienti. Il 15/11/2017 abbiamo contattato il servizio clienti e ci avevano garantito il ripristino entro 5 giorni, ma al 20/11/2017 nessuno si è fatto sentire e la linea ancora non funzionava. Nel frattempo, per poter continuare a svolgere l'attività lavorativa, abbiamo prima acquistato un router wifi con*

una SIM dati per poter accedere ad internet nell'immediato (costo € 100 u.t. per l'acquisto dell'apparato + € 30/mese per il piano dati attivato sulla SIM), poi abbiamo chiesto l'attivazione del servizio EOLO tramite antenna, con tempi di attivazione più veloci di un servizio via cavo (costo € 500 u. t. per l'installazione dell'antenna + € 30/mese per la connessione). Oltre a ciò, non avendo a disposizione una linea telefonica, tutti i dipendenti hanno dovuto utilizzare il proprio cellulare personale per effettuare e ricevere telefonate, con conseguente rimborso da parte dell'azienda dei costi sostenuti singolarmente. Poi, dal 28/11/2017, abbiamo iniziato ad inviare a Connecting Italia una serie di PEC di reclamo e di sollecito, senza purtroppo ricevere mai la dovuta assistenza. Nel frattempo, abbiamo ricevuto un'offerta da parte di Vodafone, pertanto il 19/02/2018, sempre via PEC, abbiamo chiesto a Connecting Italia i codici migrazione e le credenziali di accesso alla nostra area clienti, intimandoli inoltre di non addebitarci penali per il recesso anticipato visto che il danno causato ci stava creando notevoli disagi nonché aggravio di costi. Purtroppo, a distanza di mesi dal manifestarsi del disservizio, il problema dal punto di vista tecnico non si è mai risolto, inoltre ci sono state fornite le credenziali di accesso all'area clienti ma riconducevano ai dati di un'altra azienda, e non abbiamo potuto accedere così alla nostra area riservata per visualizzare le fatture per le quali nel frattempo il gestore ci sollecitava il pagamento. Così, in data 02/08/2018, abbiamo inviato una PEC di disdetta formale a Connecting Italia per tutti i servizi in essere, facendo presente che la cessazione doveva avvenire in corrispondenza della data di migrazione a Vodafone, avvenuta il 29/05/2018. La risposta del gestore per la conferma della ricezione della disdetta è pervenuta in data 24/09/2018. L'assenza dei servizi voce e dati ha comportato un ritardo di trasmissioni al nostro network delle attività svolte, con conseguente applicazione di sanzioni, e tutto ciò ha destabilizzato e rallentato l'azienda».

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Connecting Italia:

- i. lo storno totale della posizione debitoria corrispondente alla somma delle fatture n. 1987, n. 2361, n. 2772, n. 3210, n. 3633 e n. 3848, nelle quali sono stati addebitati canoni per il periodo da maggio ad ottobre 2018, non dovuti, compresi i costi di disattivazione;
- ii. il rimborso dei costi sostenuti da novembre 2017 (data sospensione fornitura Connecting Italia) a maggio 2018 (data migrazione a Vodafone) per l'acquisto di servizi da altri gestori;
- iii. l'indennizzo per sospensione del servizio in assenza di preavviso (dal 10 novembre 2017 al 1° ottobre 2018, data cessazione del contratto);
- iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Connecting Italia pur costituito, non ha depositato memorie e documenti difensivi, né ha riportato dichiarazioni nel verbale di mancato accordo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito riportate.

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 Connecting, non sono da ritenersi responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi di Digitel e avvenuti a far data dal 10 novembre 2017 al 22 dicembre, trattandosi di eventi da essi indipendenti e assimilabili alla causa di forza maggiore. Pertanto, i disservizi subiti durante tale arco temporale non possono essere soggetti ad indennizzi ai sensi dell'articolo 2 del *Regolamento 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 intervenire per tempo ed evitare i disservizi ai propri clienti. Ciò stante, 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 quindi consapevoli della situazione e avrebbero dovuto attivarsi – al fine garantire il ripristino dei servizi ai propri clienti – chiedendo la migrazione di questi su una piattaforma di rete diversa da disconnessa (in particolare, quella di un nuovo operatore *wholesale*).

Alla luce di quanto descritto sopra e dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato che il gestore Connecting Italia non abbia assunto una condotta diligente a seguito della riunione del 22 dicembre 2017. Per il periodo successivo al 23 dicembre 2017, il *reseller* avrebbe dovuto, infatti, attivarsi secondo diligenza e correttezza professionale e dimostrare, ad esempio, di aver instaurato tempestivamente una nuova relazione commerciale con un *wholesaler* o con TIM stessa, verso cui trasferire i propri clienti; nonché 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. In assenza di qualsivoglia documentazione difensiva depositata dall'operatore, deve ritenersi che quest'ultimo non abbia ottemperato a tali obblighi di diligenza e correttezza professionale, cui era tenuto a partire dalla data del 23 dicembre 2017 (cfr. delibera n. 184/18/CIR), e che pertanto parte istante abbia subito l'interruzione dei servizi voce e dati per responsabilità imputabile all'operatore.

Ciò stante, la richiesta *sub i.* può trovare accoglimento, e per l'effetto l'operatore Connecting Italia sarà tenuto allo storno/rimborso delle fatture relative al periodo intercorrente tra la data del 23 dicembre 2017 e la data di chiusura del rapporto contrattuale, nonché allo storno dei costi di disattivazione, con regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'utente e ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese.

La richiesta *sub ii.* non può essere accolta, in ragione del fatto che nei confronti della società istante è stato già disposto lo storno/rimborso delle fatture di Connecting Italia e, pertanto, il relativo accoglimento comporterebbe di fatto un periodo di fruizione dei servizi, da parte della società istante, a titolo gratuito.

La richiesta *sub iii.* può essere accolta, e pertanto si dispone l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, pari a euro 12,00 *pro die*, per l'interruzione dei servizi voce e dati imputabile a motivazione tecniche, calcolati in misura doppia in quanto trattasi di utenza *business*, relativamente al periodo compreso tra la data del 23 dicembre 2017 (data alla quale l'operatore Connecting Italia, edotto circa le procedure da intraprendere, avrebbe dovuto garantire la continuazione dei servizi) alla data incontestata di migrazione a Vodafone, avvenuta il 29 maggio 2018, per un periodo complessivo di 157 giorni, e così per un totale di euro 3.768,00.

La richiesta *sub iv.* non può essere accolta, in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, di cui ai punti *sub i.* e *iii.* e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 presentata dalla società Pallet Express nei confronti dell'operatore Connecting Italia S.r.l.

2. La società Connecting Italia S.r.l. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore di parte istante l'importo di euro 3.768,00 (tremilasettecentosessantotto/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Connecting Italia S.r.l. è tenuta altresì allo storno/rimborso delle fatture emesse a far data dal 23 dicembre 2017 e sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'utente e ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese.

4. La società Connecting Italia S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

6. 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.

7. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 23 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone