



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 40/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
F.LLI PETRILLO & C./DIGITEL ITALIA S.P.A./VOIPVOICE S.R.L.
(GU14/444/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 febbraio 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. 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 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 “*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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

VISTA l’istanza di F.Ili Petrillo&C. del 15 marzo 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, titolare delle utenze *business* n. 08231443xxx e n. 08231443xxx, lamenta l’interruzione dei servizi, voce e ADSL.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a. la società F.Ili Petrillo & C. è titolare di un contratto “*Fibra e Fonia*” con l’operatore VoipVoice S.r.l.;
- b. il 10 novembre 2017 è stata interrotta l’erogazione dei servizi, sia voce che dati;
- c. nello stesso giorno l’utente ha inoltrato un reclamo a VoipVoice S.r.l., rimasto privo di riscontro;
- d. “*visto il perpetuarsi dell’interruzione totale dei servizi, in data 25 novembre 2017 è stato richiesto provvedimento temporaneo al CORECOM competente*”;
- e. “*in seguito, l’utente ha appreso che il disservizio non poteva essere immediatamente risolto perché derivante da contrasti tra l’operatore Digitel, che fornisce i servizi alla società VoipVoice, e Telecom Italia S.p.A.*”;
- f. i servizi sono stati ripristinati il 4 dicembre 2017.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

- i.* lo storno degli importi addebitati in costanza di disservizio;
- ii.* la corresponsione di un indennizzo per interruzione dei servizi voce e ADSL;
- iii.* la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione degli operatori

L’operatore VoipVoice S.r.l., in memorie, ha precisato di essere uno *switchless reseller*, legittimo fornitore di servizi acquistati sul mercato *wholesale*. Tra i fornitori vi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

è anche la società Digitel Italia S.p.A. Le utenze dedotte in controversia rientrano, infatti, tra quelle sotto fornitura di questo operatore. *“Come già noto all’Autorità, dal 10 novembre 2017 Digitel Italia S.p.A. ha cessato l’erogazione dei servizi ai propri clienti (tra questi, anche, VoipVoice S.r.l.), a causa di un contenzioso in atto con Telecom Italia S.p.A. Voipvoice S.r.l. ne ha avuto notizia allorquando, sul sito internet di Digitel, è comparso un comunicato datato 12 novembre 2017, nel quale si affermava quanto segue: «nonostante 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 LF»”.*

La Società ha dichiarato che, già dal giorno successivo, ha provveduto a inoltrare una segnalazione all’Agcom e ad informare i propri clienti, come risulta dalle comunicazioni allegate al fascicolo da parte istante. Infatti, l’Agcom *“con ordinanza presidenziale n. 27/17/PRES del 15 novembre 2017 è prontamente intervenuta, ordinando a Digitel Italia S.p.A. e a Telecom Italia S.p.A. la cessazione dei comportamenti lesivi dei diritti degli utenti e fissando, nel provvedimento, una procedura tecnica per la risoluzione del problema”.* L’Autorità ha altresì confermato l’assenza di responsabilità degli operatori *reseller*, come risulta dal verbale dell’audizione del febbraio 2018, secondo il quale *“nel merito dell’assenza di responsabilità dei reseller nei disservizi causati ai propri clienti, l’Autorità conferma che questi ultimi, non essendo stati avvertiti preventivamente da Digitel Italia, come Le era stato intimato, dell’imminente distacco dei servizi all’ingrosso forniti da quest’ultima, non hanno alcuna responsabilità ed 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. In tale contesto l’Autorità ritiene che i reseller possano pertanto con ragione invocare la causa di forza maggiore.”*

Pertanto, VoipVoice S.r.l. ha dichiarato di essere esente da qualsiasi responsabilità in merito ai disservizi lamentati dall’utente.

L’operatore Digitel Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

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 Italia S.p.A. ha interrotto i flussi di interconnessione nei confronti della società Digitel Italia S.p.A., a causa del persistente stato di morosità, di conseguenza le società *resellers*, tra cui anche VoipVoice S.r.l., non sono da ritenere responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi di Digitel Italia S.p.A., avvenuti a far data dal 10 novembre 2017 e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fino al 22 dicembre, trattandosi di eventi da essi indipendenti ed assimilabili alla causa di forza maggiore.

Questa Autorità, nel corso di alcune riunioni avute con le società *resellers*, ha precisato che le stesse, non essendo state avvertite preventivamente da Digitel Italia S.p.A., 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; pertanto, è corretto ritenere che i *resellers* possano invocare la sussistenza di una causa di forza maggiore in riferimento ai fatti accorsi per il periodo intercorrente dal 10 novembre al 22 dicembre 2017.

Nel merito, benché non sia emersa, all'esito dell'istruttoria condotta, alcuna responsabilità a carico di VoipVoice S.r.l. in merito all'interruzione di servizi lamentata dall'istante, la richiesta *sub i.* deve essere accolta in quanto si tratta di costi addebitati in riferimento a un periodo in cui i servizi erano interrotti, pertanto, indipendentemente dalla sussistenza o meno di una causa di forza maggiore, si ritiene che, in mancanza dell'erogazione dei servizi, i relativi costi non possono essere addebitati all'istante.

Viceversa, la richiesta *sub ii.* merita di essere accolta nei confronti dell'operatore Digitel Italia S.p.A. che non si ritiene non abbia assunto, nel caso di specie, una condotta conforme alle prescrizioni contrattuali e alla disciplina di settore. Pertanto, la Società è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 480,00 (quattrocentottanta/00), calcolati nella misura di 10,00 euro al giorno per 24 giorni per ciascun servizio, computati in riferimento al periodo compreso tra il 10 novembre 2017 e il 4 dicembre seguente.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub iii.*, atteso che l'unico reclamo scritto in atti è rivolto all'operatore VoipVoice S.r.l. che, come risulta dalle comunicazioni allegate al fascicolo, ha fornito tempestivo riscontro alle segnalazioni dell'utente.

Infine, tenuto conto del comportamento dell'operatore Digitel Italia S.p.A. nel corso del procedimento, che non ha depositato memorie e non ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00).

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di F.lli Petrillo&C. nei confronti delle società Digital Italia S.p.A. e VoipVoice S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Digital Italia S.p.A., oltre a rimborsare le spese di procedura per un importo pari a euro 150,00 (centocinquanta/00), è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, euro 480,00 (quattrocentottanta/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, voce e dati;

3. L'operatore VoipVoice S.r.l. è tenuto a stornare, ovvero a rimborsare, le competenze fatturate in relazione al periodo compreso dal 10 novembre al 4 dicembre 2017.

4. Le società Digital Italia S.p.A. e VoipVoice S.r.l. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Roma, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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