

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 209-18 xxxx/
Atontel Communication Italia S.r.l. (ora Enegan S.p.a.)**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"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 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *"Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni"*, in particolare l'art. 30, e il *"Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'*"Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"* e successive modifiche ed integrazione;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS *"Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche"* e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom 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"*,

VISTA l'istanza GU14 n. 209 del giorno 10 aprile 2018 con cui xxxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Atontel Communication Italia S.r.l. (ora Enegan S.p.a., di seguito, per brevità, Atontel) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO 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 Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. ITxxxx con la società Atontel, lamenta l'interruzione dei servizi da novembre 2017.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- con e-mail del 2 novembre 2018 segnalava la mancata erogazione dei servizi presso una delle sedi di Firenze, lamentando l'interruzione dei *"telefoni della sede di Via Reginaldo Giuliani"*;
- riceveva un riscontro dall'operatore che comunicava, con e-mail del 10 novembre 2017, che si trattava di *"un guasto nazionale"*;
- con e-mail dell' 11 novembre 2017 segnalava all'operatore il persistere del disservizio;
- in data 14 novembre 2017 con PEC chiedeva i codici di migrazione di tutte le utenze, che venivano comunicati da Atontel il giorno successivo con PEC del 15 novembre 2017;
- le utenze passavano all'operatore Telecom Italia il 15 novembre 2017;
- con PEC del 22 dicembre 2017 contestava la fatturazione in quanto emessa da Atontel nel periodo di disservizi e dopo il passaggio ad altro operatore;
- il 15 marzo 2018 inoltrava per PEC un reclamo al gestore per il tramite del proprio legale di fiducia, con cui, oltre a riepilogare la vicenda, lamentava che *"nonostante non vi [fossero] più contratti in essere [con Atontel], continua[vano] a pervenire (...) fatture relative a prestazioni di servizi telefonici"*;
- in particolare riepilogava quanto segue: *"nella fattura del 31 marzo 2018, ove si richiedeva il pagamento di € 94,33, venivano indicate ben n. 7 fatture non evase per un totale di € 3.505,81 dal mese ottobre 2017, al febbraio 2018; tali documenti erano da considerarsi arbitrariamente emessi nonostante che - a causa del disservizio arrecato - si fosse necessariamente rivolta ad altro operatore con conseguente diffida a voler stornare le fatture n. 2017/2000100474; 2017/02000100485; 2017/2000214624; 2017/2000216006; 2017/2000217438; 2018 /2000200843; 2018/ 2000202086; 2018/2000203336, per complessivi euro 3.600,14"*.

In data 6 aprile 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Atontel tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata adesione.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'“*annullamento delle fatture per mancato servizio (...) oltre ai danni e alla problematica di doversi rivolgere ad altro operatore*”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Atontel, in data 14 maggio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto in via preliminare l'infondatezza della domanda avversaria in quanto “*come noto, sono soggette all'applicazione del Regolamento solo «le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi» (art. 2 c o m a 1 Regolamento). La parte istante non invoca alcun indennizzo, ma si limita ad allegare una comunicazione del 15 marzo 2018 con la quale lamentava la richiesta di corrispettivi relativi a fatture emesse dall'ottobre 2017 al febbraio 2018*”.

Nel merito, l'operatore ha precisato che “*Atontel è legittimata ad offrire al pubblico il servizio di switchless reseller di servizi di rete e comunicazione elettronica, giusta autorizzazione conseguita a seguito di dichiarazione resa a norma dell'articolo 25 del D. Lgs. lo agosto 2003, n. 259. In tale veste, dunque, Atontel si limita ad acquistare i servizi, di fonia e dati, da primari operatori di comunicazione elettronica – debitamente autorizzati, e a rivenderli ai clienti finali, gestendo unicamente il rapporto amministrativo. Ovvero, il rapporto tra Atontel e la società istante è stato contrattualizzato nel luglio 2017, come da documento allegato (doc. 1), a seguito del preannunciato abbandono, da parte della prima, della tecnologia ULL. Tutte le utenze già servite in ULL - attraverso l'OLO Digitel Italia S.p.A. (di seguito «Digitel») - sono state quindi “passate” alla tecnologia VoIP, e ciò mediante la fornitura di nuovi apparati, in vendita o compresi nell'offerta commerciale. L'operazione è andata a buon fine per tutte le sedi, mentre purtroppo - per la sede principale di Empoli - si è verificato un problema in data 10 novembre 2017, problema del resto già noto al Co.Re.Com. Lo stesso giorno, infatti, dal Digitel ha cessato l'erogazione dei servizi a tutti i propri clienti, compresi i reseller come Atontel, 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. Atontel 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. Sin dal giorno successivo alla constatazione della reale causa del “problema”, pertanto, Atontel 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 della scrivente società, AGCOM, con ordinanza presidenziale n. 27117PRES 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 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. Che si sia trattato di caso scolastico di inadempimento temporaneo non imputabile a art. 1218 C.C., del resto è stato confermato dall'Autorità in uno dei numerosi Tavoli tecnici convocati. Si allega, a titolo esemplificativo, il verbale dell'audizione del 20 febbraio 2018 (doc. 2)' che contiene una precisa presa di posizione sulla vicenda*”.

DELIBERAZIONE
n. 102 del 4 ottobre 2021

Sul punto “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, del1 ‘imminente distacco dei servizi all’ingrosso forniti da quest’ultima, non hanno alcuna responsabilità ed anzi hanno 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”.

Inoltre, l’operatore ha precisato che “nonostante la portata devastante della problematica, il passaggio alla nuova tecnologia, per l’istante, si è concluso il 21 novembre 2017, ovvero a distanza di dieci giorni dal "disastro" causato da Digitel su tutto il territorio nazionale. Come detto, peraltro, l’anomalia ha riguardato - per causa di forza maggiore - solo una delle numerazioni. Si riporta di seguito il ticket compilato dal reparto tecnico Atotel, dal quale risultano le connettività attivate e la relativa data di attivazione:

- Linea: TWT A17001791- ADSL 20WIM - Via Maragliano 143, Firenze; espletamento il 23/03/20 17;
- Linea: TWT A17005760 - Fibra 3013 - Via Masini 8 1, Empoli; espletamento il 06/09/20 17;
- Linea: TWT A17005 199 - Fibra 3013 - espletamento il 11-09-2017;
- Linea: TWT A17005762 - Fibra 3013 - espletamento il 12/09/2017;
- Linea (Upgrade): TWT M17001469 - Fibra 30/3; espletamento il 20/09/20 17;
- Linea: TWT A 17005763 - Fibra 30/3 - espletamento il 11/10/2017; Via Piagentina 15, Firenze; Via Pietro Toselli 1 17, Firenze; Via Maragliano 143, Firenze; Via Reginaldo Giuliani 162, Firenze

Di seguito le attivazioni VoIP:

- 03/05/2017 n. 05509xxxx;
- 13/09/2017 n. 055098xxxx Numero di Prova;
- 26/09/2017 n. 055054xxxxx;
- 02/11/2017 n .0550763xxxx;x
- 13/11/2017 n. 055054xxxxx;
- 21/11/2018 n. 057171xxxx.

Va peraltro precisato che per la numerazione 057 17 xxxx, Atotel è intervenuta immediatamente presso la sede del cliente (Via Masini, Empoli) ma l’intervento è stato rifiutato dal titolare. Così sintetizzato il quadro delle connettività e dell’unica problematica registrata , per la durata di 10 giorni e per causa non imputabile alla scrivente società”.

L’operatore dunque, ha specificato ulteriormente “l’oggetto delle fatture la cui emissione è stata oggetto di doglianza da parte della società istante:

- 09-05-20 17 Router ADSL Asus N 14- Sede: Via Maragliano 143, Firenze;
- 09-05-2017 Centralino Grandstream, cordless e Telefoni IP. - Sede: Via Maragliano 143, Firenze;
- 01-06-2017 FT. intervento del 09-05-20 17 per installazione del centralino Sede: Via Maragliano 143, Firenze: 1 1-09-20 1 7 Router Fibra Fritz 7490; 18-09-201 7 Router Fibra Fritz 7490; 19-09-20 17 Router Fibra Fritz 7490; 30-09-20 17 Router Fibra Asus N1 7 - (upgrade da ADSL a Fibra), Sede: Via Maragliano 143, Firenze;

DELIBERAZIONE
n. 102 del 4 ottobre 2021

- 03-10-2017 Router Fibra Fritz 7490; 01-12-2017 Fattura Fritz Fon, Sede: Via Piagentina 15, Firenze;
- 01-12-2017 Fattura interventi della data 11-09-2017, I router Fibra Fritz 7490, necessario per il ripristino dei telefoni centralini proprietari del cliente, sono stati impiegati per le seguenti sedi: Via Pietro Toselli 1 17, Firenze; - Via Piagentina 1 5, Firenze; - Via Masini 8 1, Empoli;- Via Reginaldo Giuliani 162, Firenze.

La fattura 0 11 12/2017 riguarda gli apparati cordless installati in Via Piagentina 15 a Firenze, dove erano stati registrati problemi di chiamate con il centralino del cliente (apparati concessi in visione il 13-10-2017 con documento numero 298). Di seguito l'elenco degli concessi in visione e poi fatturati:

- 13-10-20 17 - 298 Fritz Fon M2, Sede: Via Piagentina 15, Firenze;
- 19-09-20 1 7- 27 1 Asus Fibra N 17;
- 29-08-20 1 7- 243 Asus Fibra N1 7

Questi ultimi due prodotti, Asus Fibra N17, sono stati impiegati per le sedi di: Via Maragliano 143, Firenze e Via Reginaldo Giuliani 1 62, Firenze. In alcune sedi, peraltro, sono stati forniti anche numerazioni VoIP provvisorie per poter dare continuità voce al cliente, questo perché non vi era possibilità di portare ulteriori cavi ulteriori usando la risorsa interna del cliente fino al momento della migrazione in VoIP della numerazione del cliente, e le sedi che hanno usufruito di questa modifica sono state: Via Piagentina 15, Firenze e Via Reginaldo Giuliani 162, Firenze”.

L'operatore ha concluso sostenendo che “alla luce di quanto detto, non è dato comprendere, la ragione per la quale non sarebbero dovuti gli importi di cui alle fatture contestate: gli apparati forniti erano previsti dal contratto e il "disservizio" - della durata di 10 giorni - causato da forza maggiore (si rivedano i provvedimenti AGCOM) ha interessato una sola sede”, insistendo per il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, occorre evidenziare, con riferimento alla domanda sub i) di “annullamento delle fatture per mancato servizio (...) e alla problematica di doversi rivolgere ad altro operatore”, si richiama quanto previsto nelle “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che, al Par. III.1.2, che prevedono quanto segue: “Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente.”

Inoltre, con riferimento alla richiesta di risarcimento dei danni contenuta nella domanda sub i) si osserva che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al

Regolamento sugli indennizzi. Esclusa quindi ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

La questione verrà, dunque, riportata alla doglianza principale inerente all'interruzione dei servizi a far data 10 novembre 2017 ripristinati a seguito del passaggio ad altro operatore avvenuto il 15 novembre 2017. Inoltre agli atti del procedimento risulta una segnalazione del 2 novembre 2017 per lamentare l'interruzione dell'utenza ubicata nel comune di Firenze nella sede di Via Reginaldo Giuliani (n. 055 07xxxx).

Nel merito:

Sull'interruzione del servizio.

Parte istante ha lamentato l'interruzione del servizio telefonico sulle utenze ubicate in una delle sedi di Firenze a far data 2 novembre 2017, e di tutte le restanti utenze a sé intestate a far data 10 novembre 2017. Di contro l'operatore ha dedotto che il disservizio è stato "*causato da forza maggiore*".

La doglianza dell'utente è fondata nei limiti di seguito esposti.

In primis occorre richiamare che, come noto, a far data dal 10 novembre 2017, Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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 Atontel Communication Italia S.r.l. (ora Enegan S.p.a.), 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 2017, 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 sugli indennizzi*.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, 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. Si deve osservare, in linea generale, che 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 quella disconnessa (in particolare, quella di un nuovo operatore *wholesale*).

Sul punto viene in rilievo:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936 nonché Cass. 20 gennaio 2015, n. 826) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui "*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziata o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui*

pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*;

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie occorre evidenziare che, riguardo al periodo 2 - 9 novembre 2017, l'operatore Atontel non può invocare la forza maggiore e non risulta che abbia dimostrato, mediante idonea documentazione (ad es. tabulati del traffico), di aver erogato i servizi sull'utenza n. 055 0763xxxx, attesa la segnalazione del 2 novembre 2017 riferita all'interruzione dei *"telefoni della sede di Via Reginaldo Giuliani"*.

Pertanto, 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 predetto periodo.

Ne consegue che l'operatore Atontel è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'interruzione del servizio telefonico sull'utenza e che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disservizio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima interruzione.

La società Atontel sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per interruzione per il servizio telefonico sull'utenza *business* per motivi tecnici, ai sensi degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 10,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 8 giorni.

Ne deriva che la società Atontel, in accoglimento della domanda *sub i)*, è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo pari all'importo di euro 80,00 (ottanta/00), computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* x n. 8 giorni di disservizio per la mancata erogazione del servizio telefonico sull'utenza n. 055 07xxxxx.

Con riferimento alla fatturazione contestata nel periodo di assenza di servizi la domanda *sub i)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

L'istante, attesa la mancata erogazione del servizio, ha diritto alla regolarizzazione la propria posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi fatturati n. 055 0763xxxx periodo 2-9 novembre 2017, con il ritiro della pratica di credito a cura e spese del gestore e sulle utenze

Inoltre, benché sia emersa, all'esito dell'istruttoria condotta, una responsabilità limitata al predetto periodo (2-9 novembre 2017), in merito all'interruzione di servizi lamentata dall'istante, la richiesta di storno/rimborso della fatturazione deve essere accolta anche in relazione all'intervallo temporale successivo. Infatti, in quanto si tratta di costi addebitati in riferimento a un periodo in cui i servizi erano interrotti, indipendentemente dalla sussistenza o meno di una causa di forza maggiore, si ritiene che, a far data 10 novembre 2017, in mancanza dell'erogazione dei servizi, i relativi costi non possano essere addebitati all'istante.

Ne deriva che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi fatturati di tutti gli importi fatturati in riferimento alle utenze indicate nel formulario GU14 (n. 055 054xxxx; n. 055 0540xxxx; n. 055 0763xxx; n. 055 0981xxx; n. 055 098xxx; n. 0571 710xxx; n. 0571 073xxx, n. 055 355xxx) a far data 10 novembre 2017 fino al 15 novembre 2017, giorno parte istante in cui migra all'operatore Telecom Italia, con il ritiro della pratica di credito a cura e spese del gestore e sulle utenze.

Sul prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore

Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha lamentato, in relazione alle utenze oggetto del formulario GU14, la prosecuzione della fatturazione a seguito del passaggio ad altro gestore avvenuto il 15 novembre 2017, laddove l'operatore ha controdedotto la correttezza della fatturazione emessa e degli importi in essa contabilizzati.

Le domanda *sub i*) è accoglibile nei limiti di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Con riferimento alla *res controversa*, la società istante ha rappresentato di aver richiesto la portabilità delle proprie utenze ad altro operatore, avvenuta in data 15 novembre 2017.

Di contro l'operatore ha evidenziato in memoria che *“nonostante la portata devastante della problematica, il passaggio alla nuova tecnologia, per l'istante, si è concluso il 21 novembre 2017, ovvero a distanza di dieci giorni dal “disastro” causato da Digitel su tutto il territorio nazionale”*.

Tuttavia l'operatore non ha dimostrato la fruizione dei servizi sulle utenze per le quali lo stesso gestore aveva fornito, su richiesta dell'istante, i codici di migrazione per il passaggio a Telecom Italia (ovvero i numeri: linea VOIP 055 0540xxx; linea VOIP 055 0540xxx; linea VOIP 055 0763xxx; linea VOIP 055 0981xxx; linea VOIP 055 098xxx; linea n. 0571 710xxx; linea n. 0571 073xxx; linea n. 055 35xxx).

Sul punto si rileva che il contegno dell'operatore, il quale - pur a fronte della contestata mancata fornitura del servizio - prosegue la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

DELIBERAZIONE
n. 102 del 4 ottobre 2021

Di fatto l'operatore, pur avendo dedotto la correttezza della fatturazione emessa, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito i servizi fatturati dopo il passaggio ad altro gestore, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Pertanto, la società Atontel, per quanto sopra, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi fatturati in riferimento alle utenze n. 055 0540xxx; n. 055 0540xxx; n. 055 076xxx; n. 055 098xxx; n. 055 098xxx; n. 0571 71xxx; n. 0571 07xxx, linea n. 055 355xxx successivamente alla data del 15 novembre 2017, escluse le spese dovute a rate residue per gli apparati, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 ottobre 2021;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il giorno in data 10 aprile 2018 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Enegan S.p.a., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
 - a) euro 80,00 (ottanta/00) per la mancata erogazione del servizio telefonico sull'utenza n. 055 076xxxxx;
 - b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), con il ritiro della pratica di credito a cura e spese del gestore:
 - a) tutti gli importi fatturati n. 055 0763xxx nel periodo 2-9 novembre 2017;
 - b) di tutti gli importi fatturati in riferimento alle utenze n. 055 054xxx; n. 055 054xxx; n. 055 0763xxx; n. 055 0981xxxx; n. 055 098xxx; n. 0571 71xxx; n. 0571 073xxx, linea n. 055 355xxx a far data 10 novembre 2017 fino al 15 novembre 2017;
 - c) di tutti gli importi fatturati in riferimento alle utenze n. 055 0540xxxx; n. 055 0540xxx; n. 055 0763xxx; n. 055 0981xxx; n. 055 0981xxx; n. 0571 71xxx; n. 0571 073xxx, linea n. 055 355xxx successivamente alla data del 15 novembre 2017,

DELIBERAZIONE
n. 102 del 4 ottobre 2021

escluse le spese dovute a rate residue per gli apparati, fino a conclusione del ciclo di fatturazione.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a), punto 2, lettera a), lettera b), lettera c) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)