

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 17 /19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX DIODATI/TELECOM ITALIA S.P.A. FASTWEB E TELEVOIP SRL
(RIF. PROC. GU14 N° 240/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
Nella riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		x
Componenti	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Diodati in data 19 giugno 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 13025, nei confronti degli operatori Telecom, Fastweb e Televoip;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante asserisce di aver sottoscritto in data 04/01/2018 un contratto con Telecom per il rientro della propria utenza con l'operatore Fastweb, ad oggi ancora non effettuata. In precedenza aveva stipulato un contratto con l'operatore Fastweb per migrare l'utenza da Televoip Digital Italia, per sopperire all'improvvisa interruzione della fornitura del 07/11/2017. La stipula del contratto con Fastweb risale al 15/11/2017, ma la migrazione del numero non si è mai perfezionata, pertanto dal 07/11/2017 l'istante è rivo del servizio telefonico.

Fa presente di essere stato contattato più volte dai tecnici della Telecom e nonostante diversi sopralluoghi effettuati non sono comunque riusciti ad attivare il servizio.

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

- i. L'indennizzo per mancata fornitura del servizio dl 07/11/2017;
- ii. Storno dell'insoluto in essere;
- iii. Indennizzo per la perdita del numero storico;

Allega: Richiesta di migrazione in Telecom del 04/01/2018; Richiesta di migrazione in Fastweb; Fattura Telecom conto 2/18 del 06/02/2018 di euro 64,00.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

All'epoca dei fatti, infatti, che si deduce avvenuta in 04/01/2018, come da modulo di rientro prodotto dall'istante, lo stesso specifica che la linea "*non era attiva, non funzionava, nemmeno con Fastweb*", costituendo tale premessa l'antecedente logico-giuridico di una richiesta di attivazione che non poteva di certo avere luogo essendo l'utente finale già disservito.

Richiama al riguardo il Provv. Pres. Agcom n° 27/17/PRES. Del 15/11/2017, ratificato in data 05/12/2017, che ha dapprima sanzionato Digitel e successivamente ordinato agli OLO di intervenire, in via d'urgenza e persino forzosamente, per riattivare/migrare le utenze rimaste di fatto disservite per effetto della risoluzione del contratto di interconnessione stipulato tra Telecom e Digitel.

Ebbene la problematica dedotta in questa sede riscontrata durante la vigenza del contratto Televoip, reseller di Digitel, verso cui è migrata in data 27/07/2016, come da schermate Pitagora prodotte.

Dalle verifiche svolte è emerso infatti che in data 07/11/2017 la linea è stata disattivata da Digitel e successivamente il 15 novembre l'istante ha richiesto la migrazione verso Fastweb che non risulterebbe andata a buon fine.

Pertanto atteso che l'intera vicenda origina da quanto sopra appare dubbia la propria responsabilità onerata di eseguire la migrazione soltanto con riferimento alle richieste successive alla richiamata delibera presidenziale. Nel caso di specie, pur essendo pacifico ed incontestato che il modulo di migrazione è stato sottoscritto in data 04/01/2018, l'obbligo assunto è sospensivamente condizionato alla risoluzione del disservizio da parte di Fastweb o in subordine da Telecom Wholesale ma solo in presenza di un'apposita richiesta in tal senso. Di tale circostanza l'istante era pienamente a conoscenza come confermato da quanto riportato nell'istanza di definizione nella quale ha riferito che i tecnici recatisi in loco aveva consigliato di attivare una nuova numerazione atteso che l'attività di attivazione era stata sospesa poiché necessaria una bonifica del cavo. Ciò a dimostrazione di non aver mai ottenuto la disponibilità della linea e che quindi nessuna responsabilità può essere riconosciuta per la perdita della numerazione.

3. La posizione dell'operatore Televoip Italia

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati né ha ritenuto di partecipare all'udienza di discussione fissata il 31/07/2018.

4. La posizione dell'operatore Fastweb

Preliminarmente eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto del tutto generica e priva di riscontri documentali. L'istante lamenta l'interruzione del servizio dal 07/11/2017 oltreché la perdita del numero storico ma non allega alcunché possa giustificare la pretesa di indennizzo, così come previsto dall'indirizzo dell'Agcom. Precisa inoltre di non aver mai avuto in carico la risorsa né la numerazione, difatti a seguito della sottoscrizione del contratto, ha proceduto a inoltrare all'operatore donating ben due richieste di migrazione in data 23/11/2017 e 23/01/2018, entrambe bocciate.

Si rende comunque disponibile a riconoscere all'istante un indennizzo di euro 150,00 per il ritardo in cui è incorsa rispetto ai propri oneri informativi.

Produce inoltre la schermata Eureka dalla quale è evidente l'assenza della propria responsabilità.

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta il ritardato rientro della propria utenza in Telecom, la mancata portabilità dall'operatore Fastweb e la mancata fruizione dei servizi di fonia e ADSL a partire dal 07/11/2017.

Trattandosi dell'operatore Televoip Italia srl, reseller di Digitel si richiamano brevemente le linee guida dettate dall'Agcom per la risoluzione dei contenziosi dinanzi ai Corecom su istanza di clienti reseller di Digitel di cui alla delibera n° 27/17/PRES..

Secondo l'Autorità, il primo elemento che deve essere preso in considerazione dai Corecom è che, a seguito dell'interruzione dei flussi di interconnessione da parte di Telecom, avvenuta il 10 novembre 2017, l'Autorità ha ricevuto decine di segnalazioni da parte dei "reseller" in relazione al fatto di non aver ricevuto, da parte di Digitel, alcun preavviso sulla citata interruzione.

I reseller, pertanto, non sono stati messi nelle condizioni di tutelare i propri clienti anticipando il passaggio ad altro wholesaler di servizi di accesso.

Nel corso della riunione del 27 novembre 2017 presso Agcom, preso atto della rescissione del contratto tra Telecom e Digitel dovuta alla morosità di quest'ultima, i reseller hanno chiesto a TIM la riattivazione temporanea dei servizi per consentire una ordinata migrazione degli utenti su altre reti.

Al riguardo, TIM ha comunicato, a inizio dicembre, l'impossibilità tecnica di ripristinare l'operatività dei servizi erogati in tempi compatibili con le procedure di migrazione già avviate.

In data 22 dicembre, pertanto, a valle della ratifica della delibera presidenziale (del 5 dicembre), l'Autorità ha convocato nuovamente i reseller dando chiara comunicazione che i servizi di TIM non sarebbero stati ripristinati nei confronti di Digitel neppure in via transitoria.

È possibile sostenere, pertanto, che i reseller hanno avuto contezza chiara ed esaustiva di come procedere a far data da questa seconda riunione del 22 dicembre.

Pertanto i reseller non sono da ritenere responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi di Digitel prima del 22 dicembre, trattandosi di eventi da essi indipendenti ed assimilabili alla causa di forza maggiore. Non dovrebbero, pertanto, essere soggetti ad indennizzi ai sensi dell'art. 2 della delibera n. 73/11/CONS.

Nella riunione del 22 dicembre 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 ed a gestire le corrispondenti notifiche.

Quindi, 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).

Pertanto i Corecom dovrebbero tener conto delle seguenti indicazioni nella gestione dei contenziosi in oggetto:

- fino al 22 dicembre 2017: considerare i reseller salvi dall'applicazione degli indennizzi di cui all'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi (allegato A alla del. n. 73/11/CONS) in quanto "non imputabili all'operatore";
- dal 23 dicembre 2017: valutare la condotta degli stessi resellers sotto il profilo della diligenza e della correttezza professionale. Era obbligo del reseller, per ripristinare i servizi ai propri clienti, individuare un nuovo operatore wholesaler in grado di offrire linee di accesso nelle aree dell'utenza interessata dal disservizio, concordare con quest'ultimo la migrazione delle proprie linee e dei numeri sulla nuova piattaforma di rete (quella, appunto, del nuovo wholesaler), gestire la corretta informazione del cliente.

Per il periodo successivo al 23 dicembre 2017, il reseller dovrebbe, pertanto, provare la propria diligenza e correttezza professionale dimostrando al Corecom, in modo oggettivo:

- di aver attivato tempestivamente una nuova relazione commerciale con un wholesaler o con TIM stessa, verso cui trasferire i propri clienti;
- 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.

Se il reseller dimostra quanto sopra, potrà ritenersi responsabile di eventuali ritardi successivi al 22 dicembre 2017 e dovrebbe essere esonerato dal pagamento dell'indennizzo in caso di impedimenti oggettivi o di ritardi da parte dell'operatore di rete di TIM. Nel caso di ritardi causati dall'operatore wholesaler prescelto, invece, sotto il profilo strettamente indennizzatorio il reseller dovrà essere considerato responsabile nei confronti del cliente, in termini di colpa in eligendo, salvo il diritto di rivalersi nei confronti dell'operatore wholesaler.

In relazione alle responsabilità dell'operatore wholesaler, su cui il reseller ha deciso di trasferire i propri clienti, e di TIM, nello svolgimento delle procedure di migrazione/portabilità, si rappresenta quanto segue.

Atteso che la procedura tecnica prevede il coinvolgimento dell'operatore wholesaler, anche quest'ultimo deve provare la propria diligenza e correttezza professionale dimostrando:

- di aver trasmesso senza ritardi a Telecom Italia Wholesale (migrazione) o al donator suppletivo (NP pura) le richieste di passaggio dei clienti indicati dal reseller;

- di aver ritrasmeso gli ordini soggetti a KO con ogni consentita urgenza;
- aver sollecitato Telecom Italia Wholesale in caso di anomala rimodulazione delle DAC o svolto le opportune verifiche;
- di aver gestito, secondo le procedure esistenti e senza ritardi, le richieste di assistenza (trouble ticket) per le linee oggetto di passaggio.

Se il wholesaler ha agito secondo quanto sopra, non può ritenersi responsabile dei ritardi, e dunque il reseller non sarà tenuto a corrispondere indennizzi al cliente.

Infine, Telecom Italia deve provare la propria diligenza e correttezza professionale dimostrando:

- di aver svolto le attività richieste dal wholesaler nel rispetto delle tempistiche definite nella regolamentazione vigente;
- di non aver scartato in modo ingiustificato le richieste di passaggio;
- di non aver rimodulato la DAC senza una comprovata motivazione tecnica.

In caso contrario, sebbene al momento non sia possibile addebitare a TIM la responsabilità ai fini della corresponsione degli indennizzi, sarebbe bene specificare nelle decisioni adottate tale accertamento di responsabilità.

Relativamente a quanto dedotto dall'istante, è necessario procedere nel verificare le responsabilità degli operatori convenuti rispetto a due eventi, l'uno riguardante la richiesta di migrazione in Fastweb sottoscritta dall'istante in data 15/11/2017 e mai perfezionatasi, l'altro relativo alla richiesta di rientro in Telecom sottoscritta in data 04/01/2018 e mai perfezionatasi e l'ultimo relativamente alla sospensione dei servizi voce e ADSL a partire dal 10/11/2017.

Nel caso di specie, in applicazione delle linee guida Agcom, poiché l'operatore Televoip non ha fornito nessuna giustificazione tecnico-giuridica in relazione alla mancata fruizione dei servizi per cause ad esso non imputabili, né ha dimostrato di essersi attivato nei modi e nei tempi previsti dall'Autorità, non può non riconoscersi la responsabilità dello stesso per la mancata fruizione dei servizi secondo il combinato disposto degli artt. 5 e 12 (trattandosi di utenza business) dal 23/12/2017 (data in cui i reseller sono stati resi edotti dall'Autorità sulla procedura da seguire per garantire il ripristino dei servizi e la migrazione delle utenze) al 19/06/2018 (data di deposito dell'istanza di definizione). Pertanto Televoip dovrà corrispondere all'istante un indennizzo pari ad euro **3.560,00** calcolato come di seguito: gg. 178 * 10,00 euro * 2 servizi (voce e ADSL).

Per le medesime ragioni l'operatore Televoip è tenuto a stornare e non più esigere tutte le fatture riferite al periodo predetto.

Non si ritiene di addebitare a Fastweb e Telecom nessuna responsabilità per la gestione della migrazione per il periodo successivo al 23/12/2017 atteso che dalla disamina della documentazione in atti non si rinviene che gli stessi, per Telecom anche in qualità di Wholesale, siano stati coinvolti dal reseller Televoip per garantire il ripristino dei servizi ed il conseguente passaggio dell'utenza, così come previsto dalle richiamate Linee Guida Agcom.

Tuttavia poiché il rientro in Telecom non si è mai perfezionato, la stessa è tenuta a stornare e non più esigere le fatture eventualmente emesse.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro **100,00** (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti che dovrà essere corrisposto interamente da Televoip.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX Diodati nei confronti degli operatori Televoip, Fastweb e Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. **La società Televoip Italia srl** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00** (cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo di euro **3.560,00** (tremilacinquecentosessanta/00) per la sospensione dei servizi voce e dati dal 23/12/2017 al 19/06/2018, per le ragioni sopra evidenziate. Tali importi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione;

3. **La società Televoip Italia srl** è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo gli importi relativi alle fatture riferite al periodo predetto;

4. La società Telecom Italia s.p.a. a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo le eventuali fatture emesse successivamente al 04/01/2018;

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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRETTORE

F.to Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

F.to Sig. Ottaviano Gentile

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.