

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

DELIBERA N. 61/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARTOLIBRERIA XXX DI CRESCENZO/DIGITEL ITALIA
(RIF. PROC. GU14 N° 88/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione dell'11 settembre 2018 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 dalla Cartolibreria Xxx Di Crescenzo in data 6 marzo 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 5486;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata fruizione dei servizi voce e ADSL a partire dal 10/11/2017.

Precisa che è stato impossibile inviare segnalazioni all'operatore Digitel atteso che ogni canale di comunicazione con lo stesso era non funzionante, come dimostrato dalla ricevuta del fax allegata e dallo screenshot del sito completamente oscurato.

Al fine di riavere i propri servizi effettuava richiesta di passaggio della propria utenza sottoscrivendo in data 17/11/2017 una richiesta di migrazione verso Telecom che tuttavia non andava a buon fine. Solo in data 01/12/2017 la migrazione si perfezionava con il conseguente ripristino dei servizi voce e dati.

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

1. Storno dell'insoluto in essere;
2. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
3. Indennizzo per il mancato utilizzo dei servizi a partire dal 10/11/2017 fino all'effettivo passaggio dell'utenza in Telecom

Allega: Copia della ricevuta del fax; Copia delle fatture di settembre, ottobre e novembre 2017, screenshot del sito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati né ha ritenuto di partecipare all'udienza di discussione fissata il 04/05/2018.

3. 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 la mancata fruizione dei servizi di fonia e ADSL a partire dal 10/11/2017.

Trattandosi dell'operatore Digitel è necessario fare una breve premessa che riassume la spiacevole situazione che ha coinvolto numerosi utenti nel periodo predetto.

In data 17 febbraio 2017 Digitel Italia S.p.A. registrava la chiusura da parte TIM S.p.A., per l'effetto di una precedente diffida ad adempiere a pagamenti di fatture pregresse per servizi wholesale resi, del provisioning necessario all'attivazione e migrazioni di nuove linee da parte di Digitel e/o dei propri reseller, con blocco della propria operatività. In ragione di ciò Digitel ha presentato istanza all'Agcom di un provvedimento d'urgenza nell'ambito di un procedimento controversiale.

Con la delibera n. 32/17/CIR l'Autorità, in relazione alla citata controversia avviata, il 9 marzo 2017, tra Digitel Italia S.p.A. e TIM S.p.A., nelle more di poter analizzare compiutamente le questioni di merito sottostanti alla lite, ha adottato una misura cautelare a tutela dei clienti di Digitel (sia al dettaglio che resellers) i quali, sebbene estranei ai fatti e non informati sulle vicende contrattuali in corso già da tempo, a seguito della ulteriore diffida di Telecom (diffida del 6 febbraio 2017 all'immediato pagamento di quanto fatturato, pena il distacco dei collegamenti in caso di mancato adempimento entro 30 giorni) e del conseguente distacco dei servizi wholesale, sarebbero incorsi, inconsapevolmente, in disservizi. Per l'effetto di quanto sopra, strettamente a tutela dei clienti di Digitel, l'Autorità, all'articolo 1 della citata delibera ha previsto che, a fronte di un pagamento a parziale compensazione dei servizi riattivati, cosiddetto "credito sorgente" (per un totale di 1,5 milioni di Euro nei termini indicati in delibera), Telecom avrebbe proceduto a riabilitare Digitel all'espletamento di tutte le attività connesse al provisioning dei servizi all'ingrosso tramite il portale wholesale, per un periodo di 3 mesi dalla notifica del dispositivo

(notificato alle Parti ad aprile 2017). Restano ferme, ai sensi del provvedimento, le precedenti obbligazioni economiche di Digitel nei confronti di Telecom per i pregressi servizi resi e non ancora pagati. L'Autorità ha, poi, definito il merito della vicenda. Nella seduta del 1° agosto 2017 l'Autorità, infatti, ha adottato la delibera n. 107/17/CIR, il cui dispositivo è stato notificato a Digitel e Telecom Italia in data 7 agosto 2017.

Nell'ambito delle attività a tutela dei consumatori l'AGCOM inviava a Digitel e a Telecom le comunicazioni del 17 novembre 2016 e del 9 febbraio 2017, in cui veniva richiesto di informare i clienti della situazione di criticità contrattuale e di possibile interruzione dei servizi, in modo che gli stessi potessero per tempo passare ad altro operatore.

Con nota dell'8 settembre 2017 Telecom, tuttavia, informava l'Autorità sulla perdurante esposizione debitoria di Digitel nei propri confronti. In particolare informava che, al 31 luglio 2017, risultavano insolute fatture per un ingente importo complessivo, anche al netto degli importi reclamati in lavorazione, di quanto riconosciuto dall'Autorità nella delibera n. 107/17/CIR e delle pretese penali da parte di Digitel. Telecom comunicava altresì che, in caso di inadempimento nei trenta giorni successivi al ricevimento della diffida ad adempiere, i contratti in essere sarebbero stati risolti ai sensi dell'art. 1454 Cod. Civ.

L'Autorità, nonostante avesse completato il procedimento controversiale, nel tentativo di addivenire ad una soluzione transattiva della vicenda contrattuale, ha tenuto due riunioni con le Parti in causa il 10 e l'11 ottobre, presso la propria sede, registrando tuttavia un'insanabile distanza tra le Parti su una ulteriore proposta transattiva di Digitel.

In data 13 ottobre 2017, Digitel ha chiesto al Giudice del Tribunale Ordinario di Roma, Sezione X Civile l'emissione di un provvedimento d'urgenza ante causam, ex art. 700 c.p.c.. Con Ordinanza R.G. n. 66570/2017 del 13 ottobre 2017, il predetto Giudice ha ordinato a Telecom di non interrompere la prestazione dei servizi oggetto di rapporti contrattuali tra le Parti e di non procedere al distacco dei circuiti operativi.

Successivamente, il Giudice, in data 31 ottobre 2017, sciogliendo la riserva, ha revocato "il proprio provvedimento emesso in data 13.10.2017, disponendo la legittimità della diffida ad adempiere del 31.8.2017 di Telecom atteso che la stessa aveva comunque ampiamente dimostrato la volontà conciliativa o transattiva per il salvataggio della società Digitel nel rispetto dei principi di buona fede e di correttezza.

In data 10 novembre 2017, Digitel ha comunicato all'Autorità l'avvenuta chiusura del Portale eseguito da Telecom Italia in data 6 novembre 2017. Da ultimo, in data 17 ottobre 2017, Digitel ha presentato il ricorso alla procedura di concordato preventivo al Tribunale di Firenze.

A seguito della disattivazione delle linee di Digitel, avvenuta in data 10 novembre 2017, l'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni da parte dei resellers di Digitel, che hanno denunciato l'interruzione della fornitura dei servizi ULL, WLR, NGAN, xDSL e VOIP ed il conseguente completo disservizio patito dai loro clienti retail, residenziali e business, a partire dal 10 novembre 2017, chiedendo all'Autorità di mettere in atto tutte le procedure tali da garantire il ripristino dei servizi interrotti.

L'Autorità si è immediatamente attivata per l'adozione di una misura d'urgenza, a tutela dei clienti di Digitel, e con provvedimento presidenziale n° 27/17/PRES del 15/11/2017 ha ordinato quanto di seguito:

1. Digitel acconsente alla configurazione di tutti gli archi di numerazione dalla stessa utilizzati (numeri nativi), fatti salvi quelli la cui prima cifra del DN inizia per 0 ed 1, sulla rete di Telecom Italia e fornisce le informazioni necessarie ad instradare le chiamate verso i numeri portati; in tal modo Telecom Italia subentra ad Digitel nel ruolo di donator per questi numeri ed instrada le chiamate ricevute verso le reti degli operatori recipient;
2. Digitel acconsente alla configurazione degli archi di numerazione dalla stessa utilizzati (numeri nativi) la cui prima cifra del DN inizia per 0 ed 1, sulla rete di Clouditalia, per la decade 1, e di altro operatore che verrà individuato dall'Autorità, per la decade 0, e fornisce

senza indugio a questi ultimi operatori le informazioni necessarie ad instradare le chiamate verso i numeri portati; in tal modo tali operatori subentrano, per tali numeri, a Digitel nel ruolo di donator ed instradano le chiamate ricevute verso le reti degli operatori recipienti;

3. Ai fini di cui ai punti precedenti l'operatore che subentra in qualità di donator per uno specifico decamigliaio riceve da Digitel, senza indugio entro un giorno lavorativo dalla notifica del presente atto, copia del suo database di rete intelligente dei Numeri Portati. Alla società Digitel di fornire immediatamente ai propri clienti, nei modi più appropriati e con congruo anticipo, un'adeguata informazione sulle modalità con le quali gli stessi possono migrare verso altro operatore. Digitel dovrà, altresì, pubblicare sul proprio sito un'informazione dettagliata in merito alle tempistiche di risoluzione dei disservizi riportando quanto contenuto o rinviando al presente provvedimento.

Relativamente alla migrazione celere di tutte le utenze disservite Digitel L'Agcom con il medesimo provvedimento ha stabilito che:

1. Digitel informi, senza indugio, con chiarezza i propri clienti della avvenuta sospensione dei servizi agli stessi forniti per il tramite dei servizi intermedi di Telecom (accesso ad Internet e telefonia) e, laddove non già fatto, generi i relativi CODICI DI MIGRAZIONE, sulla base delle norme tecniche vigenti (e sopra richiamate), entro massimo 5 giorni dalla notifica del presente provvedimento, con contenuto del campo COW univoco (non randomico) per maggiore celerità, e li comunichi immediatamente ai propri clienti unitamente ai numeri telefonici potenzialmente oggetto di portabilità, secondo i canali commerciali che la stessa utilizza, e comunque verificando la loro ricezione.
2. Telecom e gli altri operatori autorizzati predispongano i propri sistemi per realizzare una procedura di migrazione ad hoc dei clienti di Digitel e, in particolare, che riconosciuti i clienti di Digitel (una volta che questi, vista l'eccezionalità del caso anche per il tramite dei loro legittimi reseller, chiedano la migrazione con il CODICE DI MIGRAZIONE fornito da Digitel), gli stessi avviino direttamente la FASE III della procedura di migrazione, utilizzando il CODICE DI SESSIONE fittizio generato da Telecom e comunicato tramite il proprio portale wholesale.

Con tale misura l'Agcom ha inteso consentire ai clienti con numeri nativi Digitel, già migrati, di ripristinare il servizio telefonico e ai clienti, ancora attestati su linee di accesso Digitel o con numerazione di Digitel, di migrare ed effettuare la portabilità del numero verso altri operatori.

Ebbene, dalla disamina dei provvedimenti sopra richiamati, nel caso di specie, poiché Digitel non ha in alcun modo dimostrato di essersi attivata secondo quanto disposto dall'Autorità, dando completa informazione all'istante della situazione e procedendo quindi ad una celere risoluzione dei disservizi dallo stesso patiti, velocizzando la migrazione dell'utenza verso Telecom, deve essere ritenuto responsabile per la mancata fornitura dei servizi voce a ADSL.

La domanda dell'utente è pertanto fondata. Sul punto, si richiama infatti il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Nella fattispecie dedotta, vale quanto stabilito ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), ossia che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Orbene, nel caso di specie, la società Digitel non ha svolto alcuna attività difensiva, non fornendo pertanto nessuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla sospensione del servizio, che ha interessato

l'utenza telefonica in parola. Spetta dunque all'utente la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL dovendosi evidenziare che, in mancanza di prova contraria, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della Digitel. In applicazione del combinato disposto degli artt. 5.1 e 12, trattandosi di utenza business, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS che prevede che "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 10,00, per ogni giorno di interruzione, l'istante ha diritto ad un indennizzo per il periodo intercorrente tra il 15/11/2017 (data del Provvedimento Presidenziale Agcom) ed il 01/12/2017 (data avvenuto passaggio dell'utenza in Telecom), per un importo pari a Euro 320,00 (gg. 16 * 10,00 * 2 servizi).

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

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, l'istante ha documentato il reclamo e la relativa prova di impossibilità di trasmissione dello stesso tramite fax. Pertanto in un'ottica di favor utente, poiché lo stesso non è stato messo nella condizione di poter segnalare quanto gli stava accadendo, né l'operatore ha dimostrato la funzionalità dei canali di comunicazione messi a disposizione degli utenti, si ritiene che lo stesso debba riconoscere all'istante l'indennizzo di euro 300,00 ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS.

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.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Cartolibreria Xxx Di Crescenzo, nei confronti dell'operatore Digitel nei termini sopra evidenziati;
2. La società **Digitel Italia s.p.a.** 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, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro **320,00 (trecentoventi/00)** per l'interruzione dei servizi voce e dati dal 15/11/2017 al 01/12/2017, per le ragioni sopra evidenziate;
 - euro **300,00 (trecento/00)** per la mancata risposta ai reclami, per le ragioni sopra evidenziate.
3. La società **Digitel Italia s.p.a.** è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo gli importi relativi alla fattura n° 59811 dell'11/12/2017.
4. La società **Digitel Italia s.p.a.** è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 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.
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, 11 settembre 2018

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

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.