

## **DETERMINA DIRETTORIALE 35/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/130436/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nascani - CONNECTING PROJECT SRL**

#### **IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Nascani, del 31/05/2019 acquisita con protocollo N. 0236622 del 31/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’utente Nascani, titolare dell’utenza di telefonia fissa n. 0744428xxx, nella propria istanza ha rappresentato di essere cliente della società Connecting Project S.r.l. (d’ora in poi, Connecting) per la fruizione del servizio voce e dati. In particolare, l’istante rappresenta che a febbraio del 2018 veniva contattato dal gestore, che lo invitava ad aderire a una nuova proposta commerciale – che prevedeva l’introduzione della tecnologia VOIP – al fine di continuare la fornitura dei servizi e, pertanto, la necessità di acquistare una nuova apparecchiatura modem al costo di euro 70, oltre al pagamento del consueto canone mensile pari a 22 euro. A fronte della richiesta di costi aggiuntivi, l’istante decideva di rivolgersi ad altri operatori e di richiedere la portabilità del vecchio numero; a tal fine richiedeva al donating i codici di migrazione, che gli venivano regolarmente forniti. Tuttavia, i vari operatori contattati dall’istante ricevevano ripetuti KO alla richiesta di number portability (NP) per vari motivi e, pertanto, la procedura non riusciva a perfezionarsi. Inoltre, ancorché negli ultimi mesi il cliente non fruisse più della componente fonia, ormai interrotta, questi continuava a pagare regolarmente le fatture. Alla fine di luglio anche il servizio dati si interrompeva e, pertanto, l’istante sospendeva del tutto i pagamenti. Nonostante i tentativi per continuare a fruire dei servizi di Connecting, l’istante non riusciva ad accordarsi con l’operatore visti i costi aggiuntivi che la società pretendeva. Nel dicembre 2018 l’utente è stato quindi costretto a rivolgersi al gestore Wind Tre S.p.A. per ottenere l’erogazione del servizio voce e dati, oltre a richiedere una nuova numerazione, con perdita definitiva di quella preesistente. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto nei confronti di Connecting il risarcimento del danno per i disservizi subiti.

L’operatore Connecting, regolarmente convocato, nelle proprie memorie difensive rappresenta quanto segue: «Si specifica che l’utenza in oggetto ricade sotto la problematica Digitel Italia per la quale Connecting Project lavorava come Reseller. Il cliente in oggetto infatti era configurato su rete Digitel Italia sia con la sua ADSL sia con la sua linea telefonica. Come espressamente chiarito dalla delibera presidenziale AGCOM 27/17/PRES (che si allega) il nuovo Recipient avrebbe dovuto addirittura saltare la Fase 2 - Comunicazione Preventiva - in modo da velocizzare la procedura di migrazione gestendo subito la Fase 3... In conclusione quindi, come espressamente chiarito dalla Presidenziale AGCOM, la migrazione e number portability per le utenze Digitel Italia, doveva avvenire senza il consenso né di Digitel Italia né del suo Reseller ovvero di Connecting Project. Se tale migrazione NON è avvenuta quindi non si può dare responsabilità a Connecting Project perché di fatto la presidenziale AGCOM ha permesso di saltare proprio l’unica fase in cui Connecting

Project avrebbe potuto “bloccare” tale richiesta. Si vuole anche precisare che dopo aver fornito al cliente il codice di migrazione, il cliente ha più volte contattato il nostro numero di assistenza tecnico/amministrativo 0744.1963xxx lamentando la difficoltà nel portare a buon fine la migrazione. I nostri colleghi hanno più volte spiegato la problematica al cliente dicendo che NON potevamo aiutarlo sul discorso migrazione in quanto attività che non dipendeva direttamente dal nostro operato come sopra spiegato; si sono anche resi disponibili ad essere contattati telefonicamente dall’operatore incaricato della migrazione. Infine si precisa che, come indicato dalla Presidenziale, i nostri sistemi NON hanno ricevuto nessuna richiesta da parte di nessun operatore per l’avvio della migrazione. Di fatto tale migrazione NON è mai avvenuta... Al cliente, dopo quanto successo all’Operatore Digitel Italia, è stata proposta la migrazione sotto rete Connecting Project, questo passaggio richiedeva il sostenimento di alcuni costi i quali furono ben indicati in fase di proposta; il Cliente scelse di non sostenere tali costi e quindi di rimanere sotto la rete di Digitel Italia. L’erogazione dei servizi e la conseguente fatturazione verso il cliente è stata interrotta con la chiusura definitiva di tutti i servizi da parte dell’Operatore Digitel Italia. Si precisa che al cliente in occasione della cessazione dei servizi non sono stati addebitati costi di disattivazione anche se previsti dal contratto sottoscritto».

Sulla base delle risultanze istruttorie la richiesta di parte istante può essere accolta, per le motivazioni e nei termini di seguito riportati. In via preliminare, sebbene l’Autorità non abbia competenza in materia di risarcimento del danno, in quanto l’oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d’indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, la relativa richiesta può essere interpretata come volta a ottenere l’accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Pertanto, le richieste di parte istante nel caso di specie possono essere intese come volte a ottenere una forma di compensazione per i disservizi riscontrati. Passando al merito della controversia, occorre precisare quanto segue. 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 a 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, dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato – perché confermato dall’istante nella descrizione dei fatti e dall’operatore nelle proprie memorie difensive – che il gestore Connecting a febbraio 2018 abbia contattato l’istante al fine di proporgli una soluzione tecnico-commerciale volta a superare le criticità derivanti dalla imminente interruzione nella erogazione dei servizi da parte dell’Operatore Digitel Italia. Tale situazione si è puntualmente verificata poco tempo dopo, come confermato dal sig. Nascani che, nei mesi successivi, ha riscontrato l’interruzione del servizio voce prima, e di quello dati poi. Pertanto, sebbene rientrasse nella libertà contrattuale del cliente decidere di non aderire alla nuova proposta commerciale avanzata dal gestore, alcuna responsabilità può essere addebitata alla Connecting, atteso che quest’ultima ha dimostrato di aver assunto un comportamento diligente teso a risolvere l’imminente disservizio all’utente, poi verificatosi. Anche il contributo aggiuntivo di 70 euro richiesto dalla società Connecting per la migrazione del cliente sotto rete Connecting è da ritenersi una variazione commerciale imputabile a causa di forza maggiore, pertanto non direttamente dipendente dalla volontà del gestore. Tuttavia, può ritenersi accertato che il servizio fonia sia stato interrotto a partire dal mese

di febbraio 2018 e che, di contro, l'utente ha continuato a corrisponderne il corrispettivo fino al mese di luglio successivo, mediante il pagamento del canone contrattuale. Pertanto, si ritiene equo che l'operatore rimborsi all'utente il 50% del canone corrisposto con riferimento al periodo febbraio – luglio 2018, per complessivi euro 100,10.

#### DETERMINA

- CONNECTING PROJECT SRL, in parziale accoglimento dell'istanza del 31/05/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno circolare da trasmettere entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la somma di euro 100,10 a titolo di rimborso parziale del canone corrisposto per il servizio.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Mario Staderini