

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

DELIBERA N. 59/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LE CARNI DI XXX TICCHIONE/ TELECOM ITALIA SPA E G-TEL SRL
(RIF. PROC.TI GU14 N° 46/18 E N° 47/18)

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 Società Le Carni di Xxx Ticchione, in data 12 febbraio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 3526, nei confronti degli operatori Telecom e G-TEL srl;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante in data 04/09/2017 effettua richiesta di migrazione della propria utenza fissa verso Telecom. A partire dal 10/11/2017 i servizi voce e cessano di funzionare né viene espletato e completato il passaggio dell'utenza in Telecom. Effettua diverse segnalazioni tramite il servizio clienti G-Tel rimasti privi di riscontro.

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

1. Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio dal 10/11/2017 fino ad effettivo ripristino;
2. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
3. Indennizzo per omessa e/o ritardata portabilità del numero a partire dal 04/09/2017;
4. Storno degli insoluti;

Allega: Richiesta di migrazione sottoscritta con Telecom in data 04/09/2017; fattura G-TEL srl con scadenza 20/06/2017; e-mail per richiesta codice di migrazione e risposta e-mail di comunicazione codice del 02/08/2017.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Dalle verifiche svolte risulta che la numerazione in parola è attiva con DIGITEL dal 30/01/2013.

A seguito della richiesta di rientro veniva rilanciato più volte l'OL ma la richiesta veniva scartata da OLO con causale "*servizio mai richiesto*".

Richiama al riguardo il Prov. 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 forzatamente, per riattivare/migrare le utenze rimaste di fatto disservite per effetto della risoluzione del contratto di interconnessione stipulato tra Telecom e Digitel.

Pertanto la problematica dedotta in questa sede origina proprio da tale vicenda sicché appare dubbia la responsabilità di Telecom onerata di eseguire la migrazione e quindi sanzionabile solo con riferimento alla predetta delibera presidenziale.

Precisa di essersi comunque adoperata per la risoluzione della problematica lamentata dall'istante facendole sottoscrivere una nuova richiesta di migrazione in data 18/10/2017 al fine di ripetere la procedura che tuttavia non riusciva a concludersi.

Produce: Modulo di richiesta di rientro del 04/09/2017 e del 18/10/2017.

3. La posizione dell'operatore Digitel

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati. Ha solo partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 08/05/2018, precisando di non avere nessuna responsabilità diretta nella vicenda atteso che il disservizio non può essere in alcun modo allo stesso imputabile per i noti eventi che hanno riguardato Digitel e Telecom e che hanno travolto tutti i reseller a cui Digitel aveva rivenduto il servizio di accesso.

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

Trattandosi dell'operatore G-TEL 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 una 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 ritrasmesso 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 rientro sottoscritta dall'istante in data 04/09/2017 e mai perfezionatasi e l'altro relativamente alla sospensione dei servizi voce e ADSL a partire dal 10/11/2017.

Rispetto al primo evento si ritiene che, non sussistendo ancora la problematica sopra richiamata, atteso che la richiesta di migrazione è stata effettuata in data anteriore, entrambi gli operatori non hanno fornito nessuna motivazione tecnico giuridica relativamente alla ritardata migrazione per cause ad essi non imputabili, in considerazione del fatto che tale procedura avrebbe dovuto concludersi entro 30 gg. dalla richiesta. Né risulta che gli operatori abbiano comunque fornito all'istante comunicazione dell'impossibilità di perfezionare quanto da lui richiesto.

Ne consegue che l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto, nella misura pro quota del 50% da computarsi ad entrambi gli operatori convenuti, l'indennizzo per la ritardata migrazione dell'utenza, secondo il combinato disposto degli artt. 6 e 12 (trattandosi di utenza business) dell'allegato A alla delibera Agcom n° 73/11/CONS, dal 04/10/2017 (data entro cui si sarebbe dovuta perfezionarsi la migrazione) al 10/11/2017 (data in cui i servizi sono stati interrotti per la vicenda sopra richiamata), per l'importo di euro 370,00 (gg. 37 * 10,00).

Relativamente invece al periodo successivo al 10/11/2017, durante il quale l'istante non ha più avuto i servizi voce e ADSL, in applicazione delle linee guida Agcom, poiché l'operatore G-TEL 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 12/02/2018 (data di deposito dell'istanza di definizione). Pertanto G-TEL dovrà corrispondere all'istante un indennizzo pari ad euro 1.020,00 calcolato come di seguito: gg. 51 * 10,00 euro * 2 servizi.

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

Non si ritiene di addebitare a 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 la stessa, anche in qualità di Wholesale, sia stata coinvolta dal reseller G-TEL per garantire il ripristino dei servizi ed il conseguente passaggio dell'utenza, così come previsto dalle richiamate Linee Guida Agcom.

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 dall'istante nei confronti degli operatori G-TEL e Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. **La società G-TEL srl** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00** (cinquanta/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo di euro **185,00** (centoottantacinque/00) per la ritardata portabilità dell'utenza 085/8008975, per le ragioni sopra evidenziate e l'importo di euro **1.020,00** (millezeroventi/00) per la sospensione dei servizi voce e dati dal 23/12/2017 al 12/02/2018, 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 Telecom Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00** (cinquanta/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura l'importo di euro **185,00** (centoottantacinque/00) per la ritardata portabilità dell'utenza 085/8008975, per le ragioni sopra evidenziate. Tale importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione;

4. La società G-TEL 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;

5. Le società G-TEL srl e Telecom Italia spa sono tenute, 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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.