

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

DELIBERA N. 25/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX MEMMO/ TELECOM ITALIA SPA
(RIF. PROC. GU14 N° 258/18)

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 Memmo, in data 3 luglio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 13929, nei confronti dell’operatore Telecom;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata fruizione del servizio ADSL a partire dal 17/11/2017 al 09/07/2018 per un totale di 234 gg..

Precisa di aver sottoscritto in data 17/11/2017 un contratto per utenti business per servizi voce e ADSL previo rientro della propria utenza dall'operatore Digitel. Fa presente che Telecom procedeva all'attivazione della sola linea voce non attivando la linea dati. A nulla sono valse le numerose segnalazioni trasmesse al servizio clienti né il reclamo scritto inviato tramite posta certificata in data 19/02/2018, rimasto peraltro inevaso. L'operatore convenuto non provvedeva all'attivazione del servizio dati neanche dopo l'adozione del provvedimento di urgenza n° 91/2018 del 12/03/2018 adottato dal Corecom adito.

Su consiglio del servizio clienti procedeva ad eseguire una nuova registrazione vocale e in seguito veniva fissato un appuntamento con un tecnico Telecom che tuttavia non si presentava nel giorno prefissato. Esasperato per la mancata attivazione del servizio in data 09/07/2018 trasmetteva a mezzo pec il recesso del contratto anche a fronte della comunicazione di modifiche unilaterali del contratto.

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

1. Indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL dal 17/11/2017 al 09/07/2018;
2. Storno delle fatture non dovute;
3. Rimborso delle spese di procedura;

Allega: Copia richiesta attivazione; Diffida del 19/02/2018; Provvedimento di urgenza; Comunicazione delle variazioni contrattuali; lettera di recesso del 09/07/2018; fatturazione Telecom.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Precisa che l'ordinativo di rientro all'epoca immesso a sistema non è avanzato per inerzia da parte dell'operatore donating, che non lavorava in alcun modo le richieste provenienti dagli altri operatori, di fatto irrecuperabili persino tramite il punto di contatto.

Trattandosi di un rientro dell'utenza dall'operatore Digitel, 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.

Pertanto alla luce di quanto sopra appare dubbia la propria responsabilità onerata di eseguire la migrazione solo con riferimento alle richieste successive alla predetta delibera presidenziale.

Ciononostante, pur essendo pacifico ed incontestato il fatto che il modulo di migrazione è stato sottoscritto il 16/11/2017, quindi dopo la risoluzione del contratto di interconnessione, si è comunque adoperata al fine di risolvere il problema, contattando l'istante per la registrazione di un nuovo verbal order di sovrascrittura, ma lo stesso rifiutava. Solo in data 16/05/2018 il Sig. Memmo provvedeva spontaneamente a riavviare la lavorazione di rientro del collegamento ADSL, sottoscrivendo un nuovo modulo a cui ha fatto seguito il 28/05/2018 l'emissione dell'ordinativo in fibra che tuttavia veniva annullato. Di conseguenza a tutto voler concedere solo il periodo compreso tra il 16/05/2018 ed il 09/07/2018 può essere indennizzato, ferma l'oggettiva impossibilità di intervenire prima del 05/12/2017 sulle utenze esercite e non rilasciate da Digitel.

E' quindi unicamente rispetto a quest'ultimo soggetto che il l'istante avrebbe dovuto formulare le proprie richieste.

Riguardo alla richiesta di storno delle fatture non dovute ci si limita a rilevare l'indeterminatezza di tale richiesta attesa la mancata quantificazione degli importi.

Produce: Modulo di rientro sottoscritto in data 16/05/2018.

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 del servizio ADSL a partire dal 17/11/2017 al 09/07/2018 per un totale di 234 gg..

Di aver un contratto con Digitel e di avere inoltrato richiesta di rientro della propria utenza a Telecom in data 17/11/2017. Telecom provvedeva solo all'attivazione del servizio voce ma non anche del servizio dati come richiesto nel contratto sottoscritto.

Trattandosi dell'operatore Digitel, anche se lo stesso non è coinvolto in questo procedimento, è comunque 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 donor per questi numeri ed instrada le chiamate ricevute verso le reti degli operatori recipienti;
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 donor 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 donor 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 avvino direttamente la FASE III della procedura di migrazione, utilizzando il CODICE DI SESSIONE fittizio generato da Telecom e comunicato tramite il proprio portale wholesale.

Ebbene, dalla disamina dei provvedimenti sopra richiamati, riguardo a quanto lamentato dall'istante, appare palese che Telecom non ha in alcun modo dimostrato di essersi attivata secondo quanto disposto dall'Autorità, dando, da un lato, completa informazione all'istante della situazione e procedendo, dall'altro, quindi ad una celere risoluzione del disservizio dallo stesso patito, velocizzando il rientro e l'attivazione del servizio ADSL, così come peraltro fatto per il servizio voce, entro la tempistica prevista dal provvedimento citato. Tuttavia, nel caso di specie è evidente che senza la collaborazione dell'operatore Digitel l'attivazione richiesta non si sarebbe potuta realizzare così come appunto previsto nei provvedimenti sopra richiamati. Appare, quindi, doveroso riconoscere in capo Telecom la responsabilità per il mancato rientro e l'attivazione del servizio ADSL nella misura del 50%.

Pertanto l'istante avrà diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui al combinato disposto degli art. artt. 6, commi 1 e 2, e 5, comma 1 e 12 dell'allegato A alla delibera Agcom n° 73/11/CONS nella misura del 50% per la ritardata attivazione del servizio ADSL dal 05/12//2018 (data di ratifica del provvedimento Presidenziale Agcom) al 09/07/2018 (data corrispondente alla richiesta di recesso), per l'importo di euro **2.160,00** così calcolato: gg. 216 * 10,00 (art. 6 comma 1) * 10,00, (art. 6 comma 2 e art. 5 comma 1) * 1 servizi) / 2, vale a dire pari al 50% dell'indennizzo effettivamente dovuto per l'intero periodo.

Relativamente alla richiesta volta ad ottenere lo storno dell'insoluto si esprimono le seguenti considerazioni. Le fatture emesse fanno riferimento al solo servizio voce effettivamente attivato, pertanto, non possono che considerarsi effettivamente legittime e quindi dovute, per cui la richiesta non può trovare accoglimento.

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 parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX Memmo, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. **La società Telecom 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, l'importo di euro **2.160,00** (duemilacentosessanta/00) per il mancato rientro ed attivazione del servizio ADSL, per le ragioni sopra evidenziate. Tali importi dovranno essere maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione;

3. Le società **Telecom Italia spa** 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.

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

5. 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.