



DELIBERA N. 13 /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Netoip.com XXX (GU14/73654/2019).

### IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 16 maggio 2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 33034 del 25 gennaio 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Netoip.com Srl ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 2 aprile 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 29 maggio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 29 maggio 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società istante lamenta la sospensione dei servizi dall'11 novembre 2017 al 22 dicembre 2017 delle due linee telefoniche intestate.

In particolare ha fatto presente quanto segue.

- a) La società utente è intestataria delle utenze fisse numero 0734-90XXXX (linea voce) e numero 0734-80XXXX (linea voce, internet, fax)
- b) a decorrere dall'11 novembre 2017 in avanti, la società istante riceve mail dall'operatore Netoip circa l'avvenuta sospensione delle linee con contestuale rassicurazioni ed impegno del gestore di ridurre al minimo il disservizio subito;
- c) la sospensione delle linee prosegue però sino al 22 dicembre 2017;
- d) l'utente richiede il rientro in Telecom che, viene evaso solo il 14 marzo 2018, a seguito di vari ko di Netoip;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) indennizzo per numero 41 giorni di sospensione dei servizi delle due linee telefoniche dall'11 novembre 2017 al 22 dicembre 2017;
- 2) storno dell'insoluto e chiusura del contratto in esenzione costi;
- 3) indennizzo per ritardata attivazione della linea nella fase di migrazione.

## **2. La posizione dell'operatore**

Netoip.com XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) la XXX ha lamentato un disservizio inerente la sola telefonia fissa, dall'11.11.2017 al 22.11.2017, sui recapiti telefonici 0734-90XXXX e 0734-80XXXX;
- b) in merito al suddetto disservizio è doveroso fare una premessa fondamentale e cioè che la problematica in esame trae origine dal contenzioso insorto fra Telecom Italia SpA e Digitel Italia SpA , il quale ha causato il distacco delle linee utilizzate per la fornitura di servizi telematici a soggetti terzi, fra cui la stessa società Netoip.com XXX, non essendo un operatore ma semplice reseller;
- c) in particolare, nella vicenda in oggetto, l'operatore Netoip è stata vittima di una gravissima condotta che ha creato disagi patiti da tutti i reseller serviti da Digitel Italia;
- d) infatti, a seguito dell'interruzione dei flussi di interconnessione da parte di Telecom, avvenuta il 10 novembre, i resellers hanno segnalato il disservizio all'Autorità, soprattutto in relazione al fatto di non aver ricevuto da parte di Digitel alcun preavviso sull'interruzione avvenuta, pertanto, in qualità di resellers, il gestore non è stato messo nelle condizioni di tutelare i propri clienti anticipandone la migrazione su altra rete di accesso;
- e) il 15 novembre 2017 é intervenuta l'Autorità Garante per le Telecomunicazioni, che, con apposito provvedimento presidenziale n. 27/17/PRES, ratificato con delibera 429/17/CONS, ha sancito in maniera inequivoca l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo ai resellers, stabilendo altresì le modalità di migrazione dell'utenza disservita;
- f) l'Agcom ha diramato istruzioni precise a tutti i Corecom dei territori nazionali in cui ha anche licenziato delle linee guida per la risoluzione dei contenziosi su istanza di clienti di reseller Digitel in relazioni ai disservizi di cui alla delibera n. 27/17/PRES;
- g) é doveroso tener conto della richiesta da parte dei piccoli operatori delle specifiche situazioni di "forza maggiore" occorse e della impossibilità materiale degli stessi di agire sui processi tecnici delle terze parti;
- h) pertanto i resellers non sono da ritenersi responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi Digitel prima del 22 dicembre 2017, 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;
- i) sempre in base alla linee guida emesse dall'Agcom, i resellers, dal 23 dicembre 2017, avrebbero dovuto individuare un nuovo operatore in grado di offrire linee di accesso nelle aree delle utente interessate, concordare con quest'ultimo la migrazione delle linee dei propri utenti e dei numeri sulla nuova piattaforma di rete, nonché gestire la corretta informazione con l'utente
- j) ciò posto, gli indennizzi per la lamentata sospensione del servizio fonia, non possono trovare applicazione nel caso in esame;

- k) infatti la società istante ha potuto fruire pienamente della fonia dal 1 dicembre 2017 al 14 marzo 2018 e non ha dimostrato, né fornito alcun elemento utile che provi la ritardata migrazione verso altro operatore, né ha allegato tra gli atti alcuna comunicazione inviata da o a Netoip, né tanto meno di Telecom, oltre a non dare prova dei “KO” ricevuti;
- l) agli istanti, invece, è stato spontaneamente riconosciuto da Netoip lo storno dei costi di cui in fattura relativo alle linee disservite per l'intero periodo di disagio che è stato conteggiato dal 13 novembre 2017 (considerato le 48 ore concesse dalle normative per riparare guasti e risolvere malfunzionamenti) al 1 dicembre 2017 (data in cui la fonia è tornata a funzionare) come da note di credito agli atti;
- m) ad essere stornati sono stati i servizi di fonia e fax colpiti dal disservizio e che la voce di costo delle fatture è rappresentato per la maggior parte da servizi dati e backup, servizi che hanno sempre funzionato correttamente, forniti con tecnologie pagate da Netoip;
- n) il funzionamento della fibra è dimostrato e non contestato dal fatto che la disdetta è pervenuta dalla stessa ditta a fine giugno 2018;
- o) l'utente, consapevole di aver subito un disservizio, pretende lo storno di ogni somma anche di quelle legittimamente esigibili in virtù di servizi forniti e fruiti;
- p) tra le fatture insolute per cui Netoip richiede il pagamento vi sono fatture inerenti il periodo di maggio e giugno 2018 per il servizio fibra, dati che non hanno alcun collegamento con gli eventi di novembre;
- q) in sede di conciliazione è stato offerto da Netoip un ulteriore storno di euro 80,00 (ottanta/00) a titolo gratuito, pertanto, da circa euro 230,00 (duecentotrenta/00) ancora dovuti, l'intera posizione poteva essere chiusa dalla XX con il pagamento di soli euro 150,00 (centocinquanta/00), per servizi di cui ha fruito;
- r) l'operatore si è compiutamente adoperato ai fini del contenimento del disservizio, in ottica di buona fede e diligenza negoziale come da orientamento Agcom;
- s) al cliente pertanto è stato imputato unicamente il canone relativo ai servizi effettivamente utilizzati e cioè il pagamento delle fatture per il servizio dati Fibra correttamente funzionante nella cifra di euro 150,00 (centocinquanta/00).

### **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.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

In via preliminare occorre precisare che i disservizi relativi all'interruzione della sola fonia delle due linee fisse 0734-90XXXX (linea voce) e 0734-80XXXX (linea voce, internet, fax), dall'11 novembre 2017 al 22 dicembre 2017, contestati dall'istante, sono ascrivibili ad una causa “di forza maggiore” e come tali non imputabili alla Società Netoip coinvolta nel procedimento.

Come noto, infatti, a far data dall'11 novembre 2017, TIM ha interrotto i flussi di interconnessione nei confronti della società Digitel Italia, a causa del persistente stato di morosità; di conseguenza, le società *reseller*, tra cui anche Netoip, non sono da ritenere responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi Digitel avvenuti prima del 22 dicembre 2017, trattandosi di eventi da essi indipendenti e assimilabili alla causa di forza maggiore, pertanto, non possono essere soggetti ad indennizzi ai sensi dell'articolo 2 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi).

L'Agcom, infatti, 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 era stato intimato, dell'imminente distacco dei servizi all'ingrosso forniti da quest'ultima, non possono essere considerate responsabili per i disservizi occorsi 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; pertanto, si ritiene che i *reseller* possano invocare la causa di forza maggiore quale esimente delle proprie responsabilità. Ciò posto, gli indennizzi per la lamentata sospensione dei servizi delle due linee telefoniche dall'11 novembre 2017 al 22 dicembre 2017, non possono e non devono trovare applicazione.

Invece, per i disservizi subiti dai clienti a partire dal 23 dicembre 2017, data in cui oramai il problema era noto, occorre valutare di volta in volta, il comportamento posto in essere dai *reseller* onde stabilire eventuali profili di responsabilità, in quanto avrebbero dovuto adoperare la diligenza e correttezza professionale per garantire il ripristino dei servizi e per richiedere la migrazione su una piattaforma diversa da quella disconnessa (vedi Linee Guida Agcom in attuazione del provvedimento dell'Autorità numero 27/17/PRES).

Per quanto riguarda gli indennizzi per ritardata migrazione occorsi successivamente al 22 dicembre 2017, l'istante ha lamentato una sorta di responsabilità di Netoip nel mancato rientro in TIM nei tempi previsti. Tale richiesta per Netoip è assolutamente illegittima poiché non conforme alle delibere regolanti la migrazione di linea telefonica cosiddetta "NP pura", in cui a doversi attivare è l'operatore *recipient* (cioè TIM), il *donating* deve al contrario astenersi dall'intervenire in alcun modo sulla linea e limitarsi a prendere atto dell'avvenuta migrazione, tanto più in una situazione di anomalia ed eccezionalità quale quella in cui ha versato Netoip nei periodi menzionati.

Netoip ha, inoltre, evidenziato, in merito al disservizio lamentato, che nessuna richiesta di migrazione è mai pervenuta e che per questo motivo Netoip non ha avuto ragione di interrompere la fornitura dei servizi di fonia pattuiti e fatturati considerata la riattivazione del 1° dicembre 2017, né l'istante ha mai fornito in atti la prova degli asseriti "KO" che Netoip avrebbe dato a Telecom per il passaggio delle numerazioni. Da ultimo Netoip ha evidenziato che, la società istante ha fruito pienamente delle linee funzionanti dal 1° dicembre 2017 (data di riattivazione delle linee) al 14 marzo 2018 (data di migrazione dei servizi voce a Telecom) e pertanto alcun danno apprezzabili e/o indennizzabile è ascrivibile a comportamenti del *reseller*, limitandosi a seguire quanto stabilito nelle linee guida.

Alla luce della ricostruzione in atti la richiesta di indennizzo per ritardata migrazione delle numerazioni può essere accolta nei termini che seguono. Dalla memoria difensiva del gestore è emerso che Netoip non ha cessato i servizi voce a seguito del passaggio in Telecom, avvenuto in data 14 marzo 2018, non avendo avuto il *reseller* alcuna notifica dell'avvenuta migrazione seguendo pedissequamente le regole della "NP pura". Peraltro, le Linee Guida Agcom espressamente prevedono che, per il periodo successivo al 23 dicembre 2017, i *reseller* dovrebbero provare la propria diligenza e correttezza professionale, dimostrando al Corecom in modo oggettivo: 1) di aver attivato tempestivamente una nuova relazione commerciale con un wholesaler o con TIM stessa, verso cui trasferire i propri clienti; 2) di aver richiesto esplicitamente a tale wholesaler o a TIM di avviare tutte le necessarie procedure per attivare sulla rete di quest'ultimo i propri clienti disserviti, fornendo per ciascuno di essi le necessarie informazioni tecniche.

Pertanto, secondo le Linee Guida era obbligo dei *reseller*, per ripristinare i servizi ai propri clienti, individuare un nuovo operatore wholesaler e concordare con quest'ultimo la migrazione delle proprie linee e dei numeri sulla nuova piattaforma di rete gestendo contemporaneamente la corretta informazione del cliente. Dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria è stato possibile verificare che Netoip ha comunicato all'utente, in data 17 novembre 2017, l'avvio della procedura di migrazione per le utenze verso Telecom mentre il passaggio a Telecom è avvenuto 14 marzo 2018, cioè quattro mesi dopo!!! Sempre dalla documentazione in atti risulta che Netoip ha comunicato all'istante, il 15 dicembre 2017, un'informativa di Agcom con cui si avvisava che il ripristino delle linee presso Telecom sarebbe avvenuto entro la fine dell'anno, causa affaticamento degli operatori impegnati nelle migrazioni. Sempre dalla documentazione in atti non si rinviene nessuna altra comunicazione successiva tra Netoip e la società istante né alcuna comunicazione tra Netoip e Telecom. Verosimilmente, quindi, la responsabilità del ritardo nella migrazione delle numerazioni in esame è proprio di Netoip per aver omesso un controllo o comunque un coinvolgimento dell'operatore *recipient* durante la procedura tecnica di passaggio delle numerazioni. Pertanto, sotto il profilo strettamente indennizzatorio il *reseller* deve ritenersi responsabile nei confronti del cliente, in termini di *culpa in eligendo*, salvo il diritto di rivalersi nei confronti dell'operatore wholesaler. Ne consegue che Netoip è tenuto a corrispondere un indennizzo all'istante per ritardata migrazione calcolato, però, in via equitativa perché, in assenza dell'operatore TIM nel presente procedimento, non è possibile fare una ricostruzione veritiera dei possibili motivi del ritardo o degli eventuali ed ulteriori impedimenti tecnici. Questa Autorità ritiene, pertanto, equo indennizzare la società istante per euro 500,00 (cinquecento/00).

Con riferimento alla richiesta di storno delle fatture insolute è stato spontaneamente riconosciuto da Netoip lo storno dei costi relativi alle linee disservite per l'intero periodo di disagio, conteggiato dal 13 novembre 2017 (considerato le 48 ore concesse dalle normative per riparare guasti e risolvere malfunzionamenti) al 1 dicembre 2017 (data in cui la fonia è tornata a funzionare) come da note di credito agli atti. Ad essere stornati sono stati i servizi di fonia e fax colpiti dal disservizio mentre sono rimasti i costi relativi ai servizi dati e backup, servizi che hanno funzionato correttamente in quanto forniti con tecnologie pagate da Netoip. Tra le fatture insolute per cui l'istante pretende lo storno vi sono fatture inerenti il servizio fibra-dati per il periodo maggio-giugno 2018, che non hanno collegamenti con gli eventi di forza maggiore del 2017. Inoltre, il servizio fibra ha sempre funzionato tanto è vero che la società istante ha dato disdetta della stessa a fine giugno 2018. Quindi, la società istante non ha motivo di chiedere lo storno degli insoluti. Devono, invece, essere stornati i costi di disattivazione del contratto in considerazione del fatto che le utenze *de qua* risultano migrate da Netoip a Telecom a seguito della nota vicenda intervenuta tra TIM SpA e Digitel Italia di cui in premessa e, pertanto, trattasi di una cessazione avvenuta per forza maggiore, in cui il passaggio delle linee è avvenuta in ritardo e in modo non completo poiché il servizio internet e di backup è stato cessato successivamente alla migrazione. Ne consegue che l'operatore deve provvedere al ricalcolo delle fatture emesse stornando i costi di disattivazione e provvedendo eventualmente alla compensazione delle somme a debito e a credito, certe liquide ed esigibili a norma dell'art. 1243 cod. civ., con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti e ripulitura della posizione amministrativo-contabile dell'utente.

Si rende, infine, opportuno chiarire che ogni eventuale richiesta di risarcimento danni formulata dall'istante in sede di memoria di replica non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS, successivamente modificata dalla delibera n. 390/21/CONS. Ai sensi del comma 5 dello stesso articolo 20, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggiore danno (v., per tutte, Corecom Marche delibera n. 3/2019)

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXXe Netoip.com XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 33034 del 25 gennaio 2019 e per effetto l'operatore è tenuto a:
  - a) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 500,00 (cinquecento/00) come indennizzo equitativo per la ritardata migrazione delle numerazioni fisse 0734-90XXXX e 0734-80XXXX, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
  - b) stornare i costi di disattivazione addebitati per linee oggetto del presente procedimento con conseguente ricalcolo delle fatture emesse portando in compensazione tutte le somme certe, liquide ed esigibili ai sensi dell'art. 1243 c.c., con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti e ripulitura della posizione amministrativo-contabile dell'utente.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente 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.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente  
(Cinzia Grucci )