



DELIBERA N 43/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Digitel Italia XXX (GU14/94/2018).

Il 7 dicembre 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cinzia Grucci; il Vicepresidente, Maurizio Blasi e il Consigliere componente Massimo Iacopini.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

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 4 dicembre 2008;

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 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (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. 3164 del 28 marzo 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Digitel Italia XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7369 del 29 agosto 2018 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 4 ottobre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 4 ottobre 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la sospensione delle linee a far data dall'11 novembre 2017.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) il 3 febbraio 2014 l'istante stipulava un contratto con Digitel Italia XXX per la fornitura della linea telefonica fissa (0721- 49XXXX) e per il servizio ADSL;
- b) l'11 novembre 2017 Telecom Italia, che forniva la linea a Digitel, a causa di controversie con Digitel, vista la situazione debitoria dell'azienda, sospendeva l'erogazione del servizio di linea;
- c) dopo l'interruzione del servizio, l'utente non riceveva alcuna informazione dagli operatori Digitel e TIM circa le motivazioni dell'interruzione, né alcuna proposta risolutiva del disservizio ricevuto;
- d) contemporaneamente alla sospensione del servizio, l'istante informandosi sui servizi offerti dai vari operatori, veniva a conoscenza che nessun avrebbe potuto offrire un contratto per la linea ADSL, in quanto la zona non era adeguatamente coperta
- e) per tale motivazione l'utente, il 29 novembre 2017, decideva di eliminare la linea fissa ed optava per un altro servizio Wi-Fi, dovendo sopportare costi non previsti (costi di disdetta, guasto e minacce).

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) l'immediato ripristino della linea ADSL e telefonica alle stesse condizioni contrattuali godute prima del distacco;
- 2) il risarcimento provocato dall'interruzione del servizio quantificato in euro 118,00 (centodiciotto/00) alla data della presentazione del GU14, oltre al risarcimento per il disagio provocato quantificato in euro 500,00 (cinquecento/00)
- 3) nel solo caso in cui non si riuscisse ad ottenere il servizio goduto prima dell'interruzione, la risoluzione del contratto ad esenzione spese ed i risarcimenti sopra descritti.

2. La posizione dell'operatore Digital Broker XXX per conto di Digitel Italia XXX

L'operatore, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, per conto di Digitel veniva dedotto quanto segue:

1. in primis Digital Broker rilevava come Digitel sia un reseller ed in quanto tale, fornisce ai suoi clienti servizi che, a sua volta, acquista dai gestori presenti sul mercato aventi infrastrutture proprie;
2. Indicava, inoltre, che il servizio richiesto dal cliente attraverso la stipula del contratto del 3 febbraio 2014, veniva attivato da Digital Broker usufruendo delle infrastrutture dell'operatore Digitel Italia;

3. a causa delle vertenze generatasi tra Digitel Italia e TIM, quest'ultima aveva provveduto, nel mese di novembre 2017, al distacco dei circuiti a Digitel Italia, generando innumerevoli disservizi ai clienti finali di tutti i reseller che si appoggiavano a Digitel Italia per l'attivazione dei propri servizi di telecomunicazione;
4. evidenziava comunque un approccio conciliativo, chiedendo di tener conto del fatto che alla cliente, nonostante le argomentazioni sopra indicate, Digital Broker, senza aver riconosciuto nessun torto, ha voluto comunque andare incontro a tutti i propri clienti, applicando uno sconto sulla bolletta emessa nel mese di dicembre (competenza novembre) a causa dei disservizi; pertanto la fattura di dicembre è stata emessa con un importo pari a 0 (zero/00), senza che ciò fosse dovuto;
5. infine, ribadiva che, su esplicita richiesta degli operatori, è intervenuta l'Agcom e durante l'audizione del 20 febbraio 2018, ha ribadito l'assenza di responsabilità dei reseller nei disservizi causati ai propri clienti e la legittimità per gli stessi ad invocare la "causa di forza maggiore".

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 merito relativamente alle richieste avanzate dal ricorrente sulla corresponsione delle somme a titolo di risarcimento danni si fa presente quanto stabilito dalla delibera n. 173/07/CONS, all'articolo 19, comma 4, secondo cui *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom. Tutte le richieste avanzate a tale titolo possono in questa sede essere considerate richieste di indennizzo per i disservizi subiti, salva la possibilità di rivolgersi al Giudice Ordinario successivamente alla notifica della decisione in sede Corecom. Alla luce di quanto premesso e sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La parte istante lamenta la mancata fruizione del servizio di fonia e ADSL a partire dall'11 novembre 2017. Trattandosi dell'operatore Digitel Italia XXX è necessario fare una breve premessa che riassume la situazione che ha coinvolto numerosi utenti nel periodo sopra indicato.

In data 17 febbraio 2017 Digitel Italia XXX registrava la chiusura da parte di TIM XXX, 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 per un provvedimento d'urgenza nell'ambito di un procedimento controversiale.

L'Autorità, in relazione alla citata controversia avviata, il 9 marzo 2017 tra Digitel Italia XXX e Tim Italia XXX e nelle more di poter analizzare 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 incorso già da tempo, a seguito dell'ulteriore diffida di Telecom 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, sarebbero incorsi, inconsapevolmente, in disservizi.

Nell'ambito delle attività a tutela dei consumatori l'Agcom inviava a Digitel e a Telecom comunicazioni 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. 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 2017, presso la propria sede registrando tuttavia, un'insanabile distanza tra le parti su una ulteriore proposta transattiva di Digitel.

In data 10 novembre 2017, Digitel ha comunicato all'Autorità l'avvenuta chiusura del portale eseguito da Telecom Italia il 6 novembre 2017. A seguito della disattivazione delle linee di Digitel, 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 numero 27/17/PRES del 15 novembre 2017 ha ordinato quanto segue:

- 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 portanti, in tal modo Telecom Italia subentra a Digitel nel ruolo di *donor* per questi numeri ed instrada le chiamate ricevute verso le reti degli operatori *recipient*;
- 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 Clouiditalia, per la decade 1, 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 modo che tali operatori subentrino, per tali numeri a Digitel, nel ruolo di *donor* ed instradino le chiamate ricevute verso le reti degli operatori *recipient*;
- 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:

- 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;

- Telecom e gli altri operatori autorizzati predispongano i propri sistemi per realizzare una procedura di migrazione ad hoc dei clienti di Digitel, 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.

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 numerazioni di Digitel, di migrare ed effettuare la portabilità del numero verso altri operatori.

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 altro operatore, deve essere ritenuto responsabile per la mancata fornitura dei servizi voce e ADSL. In particolare, nel caso di specie, la società Digitel, in data 15 novembre 2017 ha informato i clienti tramite il portale dell'avvenuta interruzione dei servizi e delle motivazioni per cui tale interruzione è avvenuta senza però dar modo agli stessi di passare, per tempo, ad altro operatore. Infatti Digitel risulta aver fornito agli utenti la giustificazione tecnico – giuridica relativamente alla sospensione del servizio che ha interessato i propri utenti senza però dar seguito a comunicazioni individuali a ciascun utente. Nessuna informazione circa il codice di migrazione per consentire la portabilità della numerazione in oggetto è stata fornita all'utente XXX, né altra comunicazione circa il passaggio della numerazione è stata a lui inviata. A riprova di ciò è il fatto che lo stesso gestore non ha svolto alcuna attività difensiva nel presente giudizio limitandosi lo stesso a sostenere l'assenza di responsabilità del "reseller" nei disservizi causati ai clienti e la legittimità per gli stessi ad invocare la "causa di forza maggiore". In aggiunta ha evidenziato che per andare incontro a tutti i propri clienti, ha applicato uno sconto sulla bolletta emessa nel mese di dicembre (competenza novembre) a causa dell'interruzione del servizio e conseguentemente la fattura di dicembre è stata emessa con un importo pari a 0 (zero/00), senza che ciò fosse dovuto.

Spetta dunque all'utente la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, comma 1, All. A alla delibera n. 73/11/CONS, che va calcolato per 19 (diciannove) giorni e cioè dall'11 novembre 2017 al 29 novembre 2017 data in cui l'utente dichiarato espressamente di aver eliminato la linea fissa ed optato per un servizio WI-FI. Tale indennizzo va corrisposto per ciascun servizio non accessorio e computato in misura pari al doppio ai sensi dell'articolo 12, comma 2, All. A alla delibera n. 73/11/CONS, in quanto utenza di tipo "affari", per la complessiva somma di euro 570,00 (cinquecentosettanta/00). Non risultano agli atti fatture da stornare per il periodo relativo al disservizio subito, né costi di reesso diversamente addebitati. e risulta superata la domanda sub 1) formulata dall'istante avendo lo stesso scelto di sopprimere la linea fissa optando per un servizio WI-FI.

Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate in euro 100,00 (cento/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo delle parti in sede di conciliazione e di definizione a norma dell'art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS.

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

UDITA la relazione del Consigliere Maurizio Blasi;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX e Digitel Italia XXX, di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 3164 del 28 marzo 2018, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 570,00 (cinquecentosettanta/00), quale indennizzo per l'interruzione dei servizi;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
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 Consigliere relatore
(Maurizio Blasi)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 6 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)