

Verbale n. 11

Adunanza del 26 ottobre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno ventisei del mese di ottobre, alle ore 12.30, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS presidente, Gianluca Martino NARGISO vicepresidente, del commissario Vittorio DEL MONTE, con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nelle funzioni di segretario verbalizzante.

Delibera n. 59 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU1470/2018 – XXX S.n.c. / MULTIWIRE S.r.l. – TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/70/2018 con cui XXX s.n.c., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Multiwire S.r.l. (di seguito, Multiwire) e Tim S.p.A. (di seguito, Tim) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

PRESO ATTO che gli operatori trasmettevano memorie difensive e l'istante replicava;

UDITE la parte istante e Tim nell'udienza di discussione a cui Multiwire non partecipava;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

La società istante nei propri scritti difensivi, in relazione all'utenza XXX, rappresenta:

- che in data 10/11/2017 hanno sospeso senza comunicazione il servizio sulla linea XXX utilizzata da un ristorante;
- che in data è stato inviato reclamo e Multiwire ha risposto che la responsabilità era di Telecom;
- che Multiwire non ha aderito al tentativo di conciliazione;

- che la linea è stata riattivata in data 20/12/2017 mentre il trasferimento di chiamata in data 30/12/2017.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) indennizzo di € 600,00 per indebita sospensione del servizio voce dal 10/11/2017 al 20/12/2017 ai sensi dell'art. 4, comma 1 e dell'art. 12, comma 2 del Regolamento Indennizzi;
- 2) spese di procedura di conciliazione e definizione.

L'operatore Multiwire, nella memoria difensiva, sostiene che la causa di interruzione del servizio rientra a pieno titolo tra quelle conseguenti al distacco della rete Digitel Italia S.p.A. da parte di Tim, di cui alla delibera presidenziale 27/17/PRES dell'Agcom, secondo cui tale evento ha generato "specifiche situazioni di forza maggiore" e impossibilità materiale dei rivenditori "di agire sui processi tecnici di terze parti". Per tali motivi, Multiwire chiede di chiarire all'istante la propria estraneità alle cause del disservizio lamentato.

L'operatore Tim, nella memoria difensiva, eccepisce preliminarmente la carenza di legittimazione passiva in virtù dell'art. 2, comma 1 del Regolamento 173/07/CONS. Nonostante la ritenuta assorbente di detta eccezione, Tim precisa che il disservizio subito dalla linea in oggetto è frutto di un provvedimento lecito e legittimo di Tim verso Digitel e di conseguenza verso Multiwire che di Digitel è reseller. Infine, Tim sostiene che detto provvedimento è stato sottoposto all'analisi di AGCOM che ha emesso la delibera presidenziale n. 27/17/PRES.

L'istante, nelle repliche, precisa che è stata rivolta domanda nei confronti di Tim, pur non essendoci rapporto contrattuale, perché Multiwire ha sostenuto che la responsabilità del disservizio fosse di detto operatore.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Occorre *in primis* evidenziare che, per stessa dichiarazione di parte istante, non sussiste rapporto contrattuale tra la medesima e Tim. L'articolo 2 della delibera n. 173/07/CONS prevede che siano rimesse all'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. Ora, l'interpretazione unanime del predetto articolo è nel senso che debba intercorrere tra i soggetti istanti e l'operatore un vincolo contrattuale al fine di individuare la competenza dell'Autorità sulle controversie in materia di comunicazioni elettroniche (*ex multis*, delibera Agcom n. 38/15/CIR). Pertanto l'eccezione preliminare svolta dall'operatore Tim sulla carenza di legittimazione passiva in quanto nessun contratto intercorreva con la ricorrente è accoglibile.

B) Nel merito

In relazione ai fatti oggetto di controversia, si deve precisare che essi conseguono alla chiusura da parte di Tim, in data 6 novembre 2017, del proprio Portale wholesale nei confronti di Digitel Italia S.p.A. e alla successiva interruzione tecnica dei flussi di interconnessione con Digitel in data 10 novembre 2017.

A tal riguardo l'Autorità, con il provvedimento presidenziale del 15 novembre 2017 n. 27/17/PRES, ratificato nella seduta del Consiglio del 5 dicembre 2017, è intervenuta a definire le modalità tecniche e procedurali per garantire il ripristino del servizio telefonico per i clienti già passati ad altri operatori e la possibilità, per quelli attivi su rete Digitel, di migrare verso altri operatori, inclusa la portabilità del numero. La stessa delibera ha consentito ai piccoli operatori autorizzati (cosiddetti reseller, tra cui è ascrivibile Multiwire) che, a loro volta, acquistando servizi di comunicazione elettronica da Digitel li rivendono ai clienti finali, di agire, per loro conto, per la migrazione verso altro fornitore (cd. wholesaler) alternativo a Digitel.

Ciò premesso, la vicenda di cui sopra, nonostante il tempestivo intervento dell'Autorità, ha causato una serie di circostanze anomale e non prevedibili rispetto al normale decorso delle procedure di passaggio dei clienti che ha determinato una serie di oggettive difficoltà per gli operatori e disservizi ai clienti.

Al fine di meglio comprendere la situazione, occorre riepilogare brevemente i fatti per come si sono susseguiti.

Dopo l'interruzione dei flussi di interconnessione da parte di Tim avvenuta, come già detto, il 10 novembre 2017, l'Autorità ha ricevuto numerose 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.

Pertanto, anche tenuto conto delle indicazioni fornite da Agcom nelle *Linee guida per la risoluzione dei contenziosi dinanzi ai Corecom su istanza di clienti di reseller di Digitel in relazione ai disservizi di cui alla delibera n. 27/17/PRES*, si può dire che i reseller hanno avuto una contezza chiara ed esaustiva di come procedere a far data dalla riunione del 22 dicembre 2017.

Ne deriva che i reseller non sono da ritenersi 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 che non possono pertanto essere soggetti ad indennizzi ai sensi dell'art. 2 della delibera n. 73/11/CONS.

Pertanto, la richiesta di indennizzo nei confronti di Multiwire di € 600,00 per indebita sospensione del servizio voce dal 10/11/2017 al 20/12/2017 ai sensi dell'art. 4, comma 1 e dell'art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi non può essere accolta.

C. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento.

Nel caso di specie, considerato il rigetto della domanda, si ritiene equo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

dichiara la carenza di legittimazione passiva di Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX

rigetta la domanda *sub* 1) nei confronti di Multiwire S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX;

compensa integralmente le spese.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte