

Verbale n. 6

Adunanza del 4 giugno 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno quattro, del mese di giugno, alle ore 9.00, 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, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante

Delibera n. 24 - 2019

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 – 248/2018 XXX di Dematteis XXX / DIGITAL BROKER S.p.A.-TIM 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 Assemblies 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. 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 l'istanza presentata in data 26.6.2018, con cui il XXX di Dematteis XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con le società DIGITAL BROKER S.p.A. e TIM S.p.A. ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 3.7.2018 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;

VISTA la memoria dell'operatore TIM;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

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

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante nei propri scritti difensivi, in riferimento alla linea XXX, rappresenta quanto segue:

- che in data 1.12.2017 la linea in oggetto veniva interrotta e l'operatore Digital Broker addebitava genericamente l'interruzione a motivi amministrativi;
- che in data 5.12.2017 parte ricorrente sottoscriveva contratto con Tim, ma il passaggio della numerazione non avveniva a causa di problematiche relative al codice di migrazione fornito dalla Digital Broker;
- che solo in data 13.4.2018 la numerazione veniva riattivata a seguito di provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Piemonte nell'ambito di un procedimento d'urgenza incardinato dall'istante durante la procedura di conciliazione a seguito del quale l'operatore Digital Broker forniva il corretto codice di migrazione;

- che in data 13.4.2018 era sottoscritto un contratto con OLO in quanto Tim non si era resa parte attiva nel comunicare le ragioni della mancata migrazione della numerazione.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

all'operatore Digital Broker

- 1) lo storno di tutte le fatture emesse sulla linea XXX a partire dal 1.12.2017;
- 2) l'indennizzo per indebita sospensione amministrativa del servizio voce;
- 3) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5.2.2018;
- 4) il rimborso delle spese di procedura.

all'operatore Tim

- 5) l'indennizzo per mancato adempimento dell'onere informativo;
- 6) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5.2.2018;
- 7) il rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Tim nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che il disservizio subito dalla linea oggetto del presente contenzioso è frutto di un legittimo provvedimento di Tim verso OLO Digitel e di conseguenza verso Digital Broker che è *reseller* dei contenuti di Digitel;
- che il predetto provvedimento è stato sottoposto alle verifiche di Agcom che ha emesso in merito la delibera presidenziale n. 27/17/PRES;
- che la cessazione del rapporto fra Tim e Digitel è avvenuta a causa di gravi problemi insorti nella gestione del rapporto di fornitura dei servizi stessi;
- che i disservizi che ne sono derivati per i clienti finali non sono imputabili a Tim che poteva solo invitare gli utenti a contattare direttamente il proprio gestore, unico a poter fornire indicazioni in merito alla cessazione dei servizi;
- che la delibera 27/17/PRES ha previsto un intervento d'urgenza volto a garantire nel più breve tempo possibile il ripristino dell'interruzione dei servizi subita dai *reseller* di Digitel "per causa di forza maggiore" e conseguentemente dai clienti finali, definendo le modalità tecniche e procedurali;
- che Agcom ha precisato come la riattivazione dei flussi di interconnessione e delle linee di accesso da parte di Tim, flussi deconfigurati dal 10 novembre 2017, avrebbe comportato una tempistica complessiva dell'ordine di un mese dalla richiesta;
- che, tanto premesso, Tim non ha responsabilità nella vicenda in oggetto;
- che, in particolare, Tim ha emesso l'ordinativo di rientro della linea XXX in data 29.12.2017 e poi in data 23.1.2018, ricevendo in entrambi i casi un KO dovuto ad

“Altri ordinativi esistenti per la stessa utenza”, così come provato dalle schermate Wholesale allegate;

- che, come chiarito, non gravava su Tim alcun obbligo informativo circa le modalità o tempistiche di rientro;
- che Tim ha riscontrato il reclamo in data 6.3.2018 mediante note autorizzate inoltrate nelle more della lavorazione del modello GU5 e quindi entro i 45 giorni stabiliti dalla delibera 179/03/CPS.

Telecom chiede conseguentemente di rigettare le domande dell'istante.

Nulla è stato rappresentato dall'operatore Digital Broker, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

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

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Come noto, a far data dal 10 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 Digital Broker, non sono da ritenere responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi di Digitel Italia avvenuti a far data dal 10 novembre 2017 fino al 22 dicembre 2017, trattandosi di eventi da essi indipendenti ed assimilabili alla causa di forza maggiore.

L'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, nel corso di alcuni incontri con le società *reseller*, ha precisato che le stesse, non essendo state avvertite preventivamente da Digitel Italia, come invece le era stato intimato, dell'imminente distacco dei servizi all'ingrosso forniti da quest'ultima, non hanno responsabilità essendo state a loro volta oggetto di una condotta non corretta e lesiva: pertanto è corretto ritenere che le società *reseller* possano invocare la causa di forza maggiore per il periodo 10 novembre – 22 dicembre 2017.

Nell'incontro del 22 dicembre 2017, le società *reseller* sono state edotte dalla predetta Autorità circa la corretta procedura da seguire. In particolare, la procedura individuata per gestire in modo efficiente le richieste di passaggio prevede che gli stessi *reseller* comunichino le relative richieste di passaggio ai propri nuovi *wholesaler* e che siano questi ultimi, se diversi da Tim, a inviare a Tim, tecnicamente e secondo le consuete procedure, le richieste di migrazione/NP pura e a gestire le corrispondenti notifiche.

A partire quindi dal 22 dicembre 2017, le società *reseller* erano consapevoli della situazione e avrebbero dovuto attivarsi per garantire il ripristino dei servizi ai propri contraenti.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto 1) di “*storno di tutte le fatture emesse sulla linea XXX a partire dal 1.12.2017*” deve essere accolta in quanto si tratta di fatture relative a un intervallo temporale in cui i servizi erano interrotti per i motivi sopra descritti: pertanto, indipendentemente dalla sussistenza o meno di una causa di forza maggiore

imputabile alla società Digital Broker, si ritiene che, in mancanza di erogazione dei servizi, i relativi costi non possano essere addebitati all'istante.

Analoga conclusione deve sostenersi con riferimento alla richiesta di indennizzo dell'istante alla società Digital Broker di cui al punto 2), precisando tuttavia che l'indennizzo da corrispondersi è quello previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi allegato alla delibera 73/11/CONS per interruzione dei servizi per motivi tecnici.

Precisamente si ritiene, alla luce di quanto sopra descritto, che la richiesta debba trovare accoglimento con riferimento al periodo 23 dicembre 2017 – 13 aprile 2018 (data di riattivazione della linea). Nel caso di specie, la società Digital Broker, che non ha depositato scritti difensivi ma ha partecipato all'udienza di discussione del 15.10.2018, non ha dimostrato di aver tempestivamente, a partire dal 23 dicembre 2017, una nuova relazione commerciale con un *wholesaler* verso cui trasferire i propri clienti né di aver fornito a quest'ultimo le necessarie informazioni tecniche sul proprio cliente disservito.

L'indennizzo che la predetta società sarà tenuta a liquidare è quello previsto, come detto, dall'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi allegato alla delibera 73/11/CONS ai sensi del quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 5 per ogni giorni di interruzione”*.

Si ritiene inoltre che l'indennizzo di cui al succitato art. 5, comma 1, del Regolamento debba essere raddoppiato ai sensi dell'art. 12, comma 2, in ragione del fatto che si tratta di utenze business.

Considerato che i giorni di interruzione per la linea voce sono stati 111, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 1.110,00 a titolo di indennizzo per interruzione della linea voce.

L'organo scrivente reputa altresì accoglibile la richiesta di *“indennizzo per mancato adempimento dell'onere informativo”* posta sub 5) e rivolta all'operatore Tim.

L'istante, nell'atto introduttivo e in sede di udienza, per mezzo del suo delegato, ha evidenziato di non aver mai ricevuto alcuna informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico attinente alla migrazione del servizio in Tim. Dalla documentazione al fascicolo, si evince che la società Tim si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale il cui ritardo è effettivamente dipeso da causa non imputabile all'operatore che, pertanto, risponderà esclusivamente sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. Pertanto, in accoglimento alla richiesta dell'istante, per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impedimento tecnico di concludere tempestivamente la migrazione, la società Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, commi 2 e 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, per un importo complessivo pari a € 180,00 così determinato: € 3,00 x 60 gg computati in riferimento al periodo compreso dal 6.1.2018 (decorsi 30 gg dalla sottoscrizione del contratto con Tim avvenuta il 5.12.2017 al 6.3.2018 (data delle memorie di Tim nel corso della procedura d'urgenza).

Non si ritengono altresì accoglibili le domande poste sub n. 3) e sub 6) di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5.2.2018 poste rispettivamente nei confronti dell'operatore Digital Broker e dell'operatore Tim, non risultando agli atti copia del predetto reclamo. Peraltro, nella memoria difensiva, Tim afferma di aver dato riscontro all'utente attraverso le

note autorizzate inoltrate nelle more della lavorazione del modello GU5 e quindi entro i 45 giorni previsti dalla delibera 179/03CPS, circostanza non contestata da parte ricorrente.

Infine, poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che l'indennizzo come finora determinato dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00) così ripartiti: stante la prevalenza della soccombenza della Società Digital Broker S.p.A. si ritiene darsi a suo carico la somma di € 100,00 (cento/00), e a carico della società TIM S.p.A. la somma di € 50,00 (cinquanta/00).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 26.6.2018 da XXX di Dematteis XXX, con sede in XXX, per i motivi sopra indicati

l'operatore Digital Broker Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, è tenuto a:

- **corrispondere**, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di 1.110,00 a titolo di indennizzo per interruzione della linea voce;
- **corrispondere**, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 quali spese di procedura;
- **stornare** tutte le fatture emesse sulla linea XXX a partire dal 1.12.2017

l'operatore Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, è tenuto a:

- **corrispondere**, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di 180,00 a titolo di indennizzo per mancato adempimento degli oneri informativi;
- **corrispondere**, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 quali spese di procedura.

Rigetta le domande *sub* 3) e 6).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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