

**DELIBERA N. 102/20**

**XXXXX XXXXX XXXXX / CREMACOM SRL  
(GU14/75951/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 08/07/2020;

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*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 30/01/2019 acquisita con protocollo n. 0039851 del 30/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza presentata in data 30 gennaio 2019, la sig.ra XXXXX XXXXX lamenta l'interruzione del servizio voce e internet sulla linea telefonica del negozio dal 10.11.2017 al 9.02.2018. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: i. rimborso delle fatture pagate relative al periodo in contestazione; ii. risarcimento danni per i mancati incassi. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 1.500,00.

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

L'operatore non ha presentato memorie, né documenti nei termini previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS.

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano essere parzialmente accolte, nei termini e per le motivazioni che seguono. L'istante lamenta l'interruzione della propria linea telefonica per un periodo compreso tra il 10.11.2017 e il 9.02.2018. E' utile premettere che questa vicenda si inserisce nell'ambito della nota controversia tra l'operatore Digitel Italia e Tim SpA: a causa della presenza di insoluti infatti, Tim SpA interrompeva il servizio di fornitura nei confronti della Digitel Italia e conseguentemente di tutti i suoi reseller (tra cui anche la società Cremacom). Dal momento che gli operatori reseller non venivano tempestivamente informati dalla Digitel Italia, l'Agcom decideva di emanare, con nota del 14.12.2017 le "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". In base a tali linee guida, "i reseller non sono da ritenere responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi di Digitel prima del 22 dicembre [data in cui sono stati effettivamente resi edotti della corretta procedura da applicare ai propri clienti], 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". Per il periodo successivo invece, essendo consapevoli della situazione, i reseller avrebbero dovuto attivarsi per garantire il ripristino dei servizi ai propri clienti o per richiedere la migrazione di questi su una piattaforma di rete diversa. Deve pertanto essere fornita prova, sempre secondo le Linee Guida emanate dall'Autorità, che sia stata tempestivamente attivata una nuova relazione commerciale con un wholesaler o con Tim stessa, verso cui trasferire i propri clienti e che sia stata fatta esplicita richiesta a tale wholesaler, di avviare tutte le necessarie procedure per attivare sulla rete di quest'ultimo i propri clienti disserviti, fornendo, per ciascuno di essi, all'operatore ingaggiato, le necessarie informazioni tecniche. Nel caso di specie, l'operatore non ha prodotto alcun documento idoneo a provare quanto richiesto.

Pertanto, in relazione alla richiesta sub ii), si rileva che, pur trattandosi di una domanda di risarcimento danni, essa può essere interpretata, secondo i criteri di efficienza e ragionevolezza, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore con conseguente diritto all'indennizzo. Di conseguenza, tenuto conto del fatto che fino al 22.12.2017 il disservizio non possa essere imputato a Cremacom, in relazione al combinato disposto degli artt. 6 co.1 e 13 co.3, potrà essere riconosciuto un indennizzo pari ad € 1.152,00 per malfunzionamento dei servizi voce e internet. La richiesta sub i), invece, non può trovare accoglimento in quanto generica e non supportata da adeguata documentazione. Non è stata infatti prodotta alcuna fattura e dalla tabella riepilogativa dei pagamenti non è possibile evincere se la cifra corrisposta fosse effettivamente riferita ai servizi contestati.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** 1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX XXX nei confronti della società Cremacom Srl per le motivazioni e nei termini di cui in premessa. 2. La società Cremacom Srl è tenuta: i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 1.152,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e internet, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza. 3. La società Cremacom Srl è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**2.** 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.

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

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 8 luglio 2020

IL PRESIDENTE