

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 204-18 xxx/DigiTel Italia S.r.l (in liquidazione) (già DigiTel Italia S.p.A.)/Antontel Communication Italia s.r.l. (oggi Enegan S.p.A).**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*";

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 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 204 del 5 aprile 2018 con cui la società xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione

della controversia in essere con la società DigiTel Italia S.r.l in liquidazione (già DigiTel Italia S.p.A.) (di seguito, per brevità, DigiTel) e con la società Antontel Communication Italia s.r.l. (oggi Enegan S.p.A) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 0571 51xxx con la società Antontel e DigiTel, lamenta, l'interruzione senza preavviso dell'utenza *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione agli atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 7 settembre 2017 riceveva tramite PEC da parte di Aton una comunicazione circa "*la modifica delle condizioni contrattuali per la partnership con l'operatore Digitel a partire dal 1 novembre 2017. Decideva di dar fiducia all'operatore subentrante e proseguire senza interruzione l'erogazione dei servizi forniti*".

- in data 7 novembre 2017 "*senza alcuna spiegazione ed a sua insaputa il servizio fonia e Adsl cessavano di funzionare. Visto il completo azzeramento di tutte le funzionalità decideva di instradare una richiesta di rientro in Tim*";

- in data 20 novembre 2017 sottoscriveva "*la richiesta di migrazione della linea – fonia e Adsl*".

- in data 7 dicembre 2017 "*la linea viene acquisita da Tim e riesce ad avere un servizio pienamente funzionante*".

- in data 21 dicembre 2017 inviava tramite l'associazione federconsumatori di riferimento un reclamo scritto agli operatori Digitel e Aton in cui lamentava le problematiche sopraesposte.

In data 23 gennaio 2018 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori DigiTel e Aton, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione degli operatori convenuti.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. l' "*indennizzo da quantificare in sede conciliativa per la disattivazione e la mancata tempestiva migrazione delle risorse fonia e adsl in base alle rispettive responsabilità di ciascun gestore*";

ii. "*l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami*";

iii. "*le spese di procedura*".

2. La posizione dell'operatore.

La società Digitel non ha presentato alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si osserva che:

- deve essere accolta la richiesta di estromissione dal procedimento avanzata da Antontel Communication s.r.l. (di cui alla PEC 7 settembre 2017) in quanto non esiste nessun rapporto contrattuale tra società istante e detto operatore, atteso che l'utente è stato contrattualizzato con Digitel a far data dal 1 novembre 2017. Pertanto alcuna pretesa può essere avanzata nei confronti del gestore Antontel;

Nel merito:

Come noto, a far data dal 10 novembre 2017, Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ha interrotto i flussi di interconnessione nei confronti della società Digitel, a causa del persistente stato di morosità, di conseguenza i clienti di Digitel hanno subito l'interruzione dei servizi.

All'esito delle attività poste in essere da Agcom, sulla base di conforme orientamento dell'Autorità medesima (Cfr. Delibera Agcom n.160/18/CIR) è possibile sostenere che la società Digitel, essendo stata avvertita da Telecom Italia dell'imminente distacco dei servizi all'ingrosso forniti da quest'ultima, non ha posto in essere alcuna azione al fine di evitare disservizi ai propri clienti, intesi quali utenti finali.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto *i.*) deve essere accolta in quanto l'interruzione dei servizi voce e dati è da imputare esclusivamente al comportamento inadempiente di Digitel. Ne consegue, quindi, che la società Digitel sarà tenuta:

- con riferimento alla completa interruzione del servizio fonia e del servizio dati sull'utenza n. 0571 51xxx, alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari ad euro 10,00 *pro die* per il numero di 30 giorni calcolati dal 7 novembre 2017 al 7 dicembre 2017 (data del subentro in Telecom e del ripristino della piena funzionalità del servizio) per l'importo complessivo di euro 300,00.

Inoltre, la società DigiTel è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate nel suddetto periodo di totale assenza dei servizi ed a ritirare, a propria cura e spese, la connessa pratica di recupero del credito.

Viceversa, relativamente alla mancata risposta a reclamo, non si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo di cui alla domanda *sub ii.*), atteso che il reclamo è stato inviato tardivamente solo in data 21 dicembre 2017, epoca in cui risultava già cessata la materia del contendere, a seguito del passaggio ad altro operatore avvenuto in data 7 dicembre 2017.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento, riconoscere a favore dell'istante l'importo pari a euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 novembre 2019;

DELIBERA

con riferimento all'istanza presentata in data 5 aprile 2018 dalla società xxx nei confronti degli operatori Digitel Italia S.r.l. in liquidazione e Aton Communication S.p.A. (oggi Enegan S.p.A):

- I. il rigetto dell'istanza *de qua* nei confronti dell'operatore Aton Communication S.p.A. (oggi Enegan S.p.A);
- II. in parziale accoglimento dell'istanza *de qua*, che l'operatore Digitel Italia s.r.l. in liquidazione provveda:
 - 1) a corrispondere tramite bonifico bancario o assegno le seguenti somme:
 - a) euro 300,00 per la completa interruzione del servizio fonia e Adsl sull'utenza n. 0571 51xxx;
 - b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
 - 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa della società istante tramite lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati per l'utenza n. 0571 51300 dal 7 novembre 2017 fino al 7 dicembre 2017 oltre al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui al precedente Capo II, punto 1), lettera a) e Capo II, punto 2), dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



DELIBERAZIONE
n. 105 del 4 novembre 2019

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi