



DELIBERAZIONE
n. 89 del 30 settembre 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 124-18 xxx/Digitel Italia S.r.l (in liquidazione) (già DigiTel Italia 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. 244 del giorno 23 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) 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 società istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 0571 242xxx con la società DigiTel, lamenta l'interruzione, senza preavviso, dell'utenza *de qua*, a far data 10 novembre 2017.

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

- in data 10 novembre 2017 rimaneva privo del servizio;
- reclamava il disservizio tramite comunicazione a mezzo PEC del 15 novembre 2017, reiterando tale doglianza con PEC del 21 novembre 2017;
- non riceveva alcuna risposta ai reclami e si decideva ad effettuare "*richiesta di passaggio a Telecom Italia S.p.A.*";
- fino all'attivazione del servizio con Telecom Italia S.p.A. rimaneva "*totalmente disservita*".

In data 23 marzo 2018 la società istante esperiva nei confronti dell'operatore DigiTel tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i.* lo storno dell'intera posizione debitoria e il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito;
- ii.* l'indennizzo per interruzione del servizio;
- iii.* l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore.

La società DigiTel non ha presentato alcuna memoria difensiva.

3. La richiesta istruttoria.

L'Ufficio ha chiesto, ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, una integrazione istruttoria alla società istante all'esito della quale, in virtù della produzione della prima fattura successiva alla migrazione in Telecom Italia S.p.A., è emerso che l'utenza oggetto del presente procedimento è migrata in Telecom Italia S.p.A. in data 11 gennaio 2018.

4. 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.

Sullo storno dell'insoluto.

La domanda della società istante *sub i*) relativa allo storno dell'intera posizione debitoria ed al ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito non può essere accolta, attesa l'impossibilità per questo CoReCom di verificare quanto contestato dall'utente stante l'insufficienza probatoria della documentazione in atti che non ha consentito di valutare il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n. 156/2016 e n. 157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Sulla interruzione del servizio.

La domanda della società istante *sub ii*) avente ad oggetto la richiesta d'indennizzo per interruzione non preavvisata del servizio è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

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 *sub ii*) deve essere accolta in quanto l'interruzione del servizio è da imputare esclusivamente al comportamento inadempiente di Digitel.

Ne consegue, quindi, che la società Digitel sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5 del Regolamento, in combinato disposto con l'art. 12, trattandosi di utenza *business* secondo il parametro pari ad euro 10,00 *pro die* per 62 giorni calcolati dall'10 novembre 2017 al 10 gennaio 2018 (giorno antecedente all'attivazione del servizio con Telecom Italia S.p.A.) per un importo totale pari ad euro 620,00.

Inoltre, la società DigiTel è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate nel periodo intercorrente tra il 10 novembre 2017 ed il 10 gennaio 2018 ed a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla mancata risposta ai reclami.

La domanda *sub iii*) d'indennizzo per mancata risposta ai reclami è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti non risultano risposte in merito ai reclami formulati dalla società istante.

Ciò premesso, la società istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle

delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo”. Il medesimo articolo prevede che “l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Atteso che, il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra a carico dell’operatore Digitel, detratto il tempo utile di 45 giorni per la risposta del reclamo del 15 novembre 2017 previsto dalla sopracitata Delibera Agcom n. 179/03/CSP, si determina il *dies a quo* nella data del 31 dicembre 2017 ed il *dies ad quem* nel 23 aprile 2018 (data di presentazione dell’istanza di definizione).

Pertanto la società Digitel è tenuta a corrispondere all’istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all’importo di euro 114,00 (euro 1,00 *pro die* x n. 114 giorni di mancata risposta al reclamo).

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, tenuto conto “*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*”.

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 30 settembre 2019;

DELIBERA

in accoglimento parziale dell’istanza presentata in data 23 aprile 2018 dalla società xxx nei confronti dell’operatore Digitel Italia S.r.l in liquidazione, che detto operatore provveda:

1) a corrispondere tramite bonifico bancario o assegno le seguenti somme:

- a) euro 620,00 per la completa interruzione del servizio sull’utenza n. 0571 242xxx;
- b) euro 114,00 a titolo d’indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c) 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 amministrativa contabile tramite lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati per l’utenza n. 0571 242xxx dal 10 novembre 2017 fino al 10 gennaio 2018 oltre al ritiro, a propria cura e spese, dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito.

DELIBERAZIONE
n. 89 del 30 settembre 2019

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e lettera b) e 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.

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