

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. 25 - 2019**

**Oggetto: Definizione della Controversia GU14 – 176/2018 XXX PUGLIESE / DIGITEL 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. 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 17.4.2018, con cui il sig. XXX PUGLIESE 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.p.A. ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 14.5.2018 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 l'ulteriore memoria depositata da parte istante;

DATO ATTO che l'operatore non riteneva di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante;

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 alle linee XXX e XXX, rappresenta quanto segue:

- che in data 27.12.2013 stipulava due contratti con la Digitel in relazione alle summenzionate utenze telefoniche dedicate rispettivamente ai servizi di telefonia fissa e di fax dello studio legale di cui il ricorrente è titolare;
- che il pagamento delle fatture avveniva con addebito automatico su conto corrente;
- che in data 13.11.2017 la Digitel comunicava a mezzo mail che Tim aveva proceduto al distacco delle linee e in pari data si verificava la paralisi delle comunicazioni;
- che Digitel aveva omesso di comunicare ai propri contraenti di avere contenziosi con Tim, consentendo così loro di cercare soluzioni alternative per evitare l'interruzione dei servizi;
- che l'operatore Tim ha operato un distacco senza preventivamente avvisare gli utenti Digitel di quanto sarebbe accaduto;

- che vani sono stati i tentativi di prendere contatto con l'operatore;
- di aver trasmesso a mezzo pec recesso dal contratto con richiesta risarcimento danni e diffida a emettere per il futuro fatture o richieste di pagamento;
- di aver subito un grave danno in punto di immagine e in punto operativo;
- di aver stipulato per le medesime linee nuovo contratto con Vodafone in data 27.11.2017;
- che il passaggio delle linee al nuovo operatore e dunque l'attivazione delle stesse è stato reso disponibile solo il 15.3.2018 per la linea fissa e circa tre settimane dopo per la linea fax;
- che Digitel si è resa responsabile di carenza di diligenza nell'esecuzione del rapporto sinallagmatico;
- che la problematica intercorsa con Tim era nota alla Digitel a far data quantomeno dal 1 agosto 2017 ma i contraenti non sono mai stati informati circa la persistenza di cause, di provvedimenti del tribunale o di un ricorso per ammissione di un concordato in bianco;
- che anche nei giorni successivi al 13.11.2017 l'operatore è stato del tutto assente;
- che, anche nel corso della procedura di migrazione delle numerazioni verso Vodafone, Digitel si è resa irreperibile.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) la conferma dell'intervenuta risoluzione contrattuale;
- 2) lo storno della fattura 54629 relativa al conto 11/2017;
- 3) il chiarimento delle motivazioni che hanno ostacolato l'attivazione delle due utenze;
- 4) la corresponsione degli indennizzi previsti dalla legge e dal contratto.

Nulla è stato rappresentato dall'operatore, 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, ad eccezione delle domande sub 1) e 3) volte rispettivamente alla *"conferma dell'intervenuta risoluzione contrattuale"* e al *"chiarimento delle motivazioni che hanno ostacolato l'attivazione delle due utenze"*.

Le suddette richieste non rientrano, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *"L'Autorità, con il provvedimento*

*che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".*

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

## **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, 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 dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, è possibile sostenere che la società Digitel, essendo stata avvertita da Tim 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 contraenti, intesi quali utenti finali.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto 4) di indennizzo per il disservizio subito deve essere accolta in quanto l'interruzione dei servizi voce e fax è da imputare esclusivamente al comportamento inadempiente di Digitel. L'indennizzo che la predetta società sarà tenuta a liquidare è quello previsto 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 122, calcolati dall'11 novembre 2017 al 15 marzo 2018, data di passaggio della predetta linea in Vodafone, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 1.220,00 a titolo di indennizzo per interruzione della linea voce. Per quanto concerne la linea fax, riattivata con Vodafone circa tre settimane dopo, l'indennizzo da corrispondere sarà pari a € 1.420,00.

Complessivamente l'operatore Digitel sarà tenuto a corrispondere a parte ricorrente la somma complessiva di € 2.640,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione delle linee due voce e fax.

Al contrario, al richiesta di cui al punto 2) di storno della fattura 54629 relativa al conto 11/2017 non può essere accolta in quanto si tratta di fattura riferita a ottobre 2017, intervallo temporale in cui i servizi erano funzionanti.

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 Euro 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 17.4.2018 dal sig. XXX Pugliese, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Digitel Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, con sede in XXX, il quale operatore è tenuto a:

- **corrispondere**, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.640,00 quale indennizzo per interruzione delle linee voce e fax;
- **corrispondere**, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 quali spese di procedura.

**Rigetta** le domande *sub* 1), 2) e 3).

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'at. 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