



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 160/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BELLATO / DIGITEL ITALIA S.P.A.  
(GU14/783/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 ottobre 2018;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*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 delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza della sig.ra Bellato, del 15 maggio 2018;

CONSIDERATO 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 n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica fissa n. 041640xxx, ha contestato nei confronti di Digitel Italia S.p.A., (di seguito anche solo "Digitel") l'interruzione dei servizi telefonici dall'11 novembre 2017. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in seguito all'interruzione dei servizi avvenuta in data 11 novembre 2017, l'istante, in data 2 dicembre 2017, ha sottoscritto un contratto con WIND Tre S.p.A. per conseguire la migrazione del proprio numero;

b. in data 27 marzo 2018, la migrazione è andata in KO in quanto l'operatore *donating* Digitel non ha dato seguito alla "Fase 2", con la conseguenza che l'utenza è rimasta disservita;

c. nel corso dell'udienza di conciliazione, la società *recipient* WIND Tre ha dichiarato di aver tentato una richiesta di codice di migrazione fittizio come da delibera AGCOM, ma nemmeno questo tentativo è andato a buon fine.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi dall'11 novembre 2017;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata migrazione;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero di cui era titolare dal 2001.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Digitel non ha presentato alcuna memoria difensiva.

## 3. Motivazione della decisione



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, Telecom 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 questa Autorità, 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 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 alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 10,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 185 calcolati dall'11 novembre 2017 al 15 maggio 2018, data di presentazione dell'istanza relativa al presente procedimento.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa deve ritenersi assorbita dalla richiesta di indennizzo di cui al punto i, in quanto la mancata migrazione dell'utenza telefonica è strettamente collegata al disservizio dell'interruzione dei servizi e come tale non può essere indennizzata due volte.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa deve essere accolta, in quanto l'istante ha perso la disponibilità dell'utenza telefonica n. 041640xxx di cui era titolare dal 2001, pertanto, ai sensi dell'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*, la società Digitel sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo secondo la misura massima pari a euro 1.000,00.

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

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Bellato nei confronti della società Digitel Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Digitel Italia S.p.A è tenuta a corrispondere, tramite bonifico o assegno bancario, oltre l'importo pari a euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

procedura, i seguenti importi con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.850,00 (milleottococinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;
- ii. euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

3. La società Digitel Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

6. 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.

Roma, 16 ottobre 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi