



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 79/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MENIN/DIGITEL ITALIA S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/694/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 19 luglio 2017;

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. 125/17/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 denominato *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 denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Menin, del 18 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica *business* n. 0423755xxx, ha contestato il ritardo nella procedura di trasloco e l’interruzione dei servizi voce e dati.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 30 luglio 2015, aveva richiesto il trasloco della propria utenza telefonica per trasferimento della sede della propria attività ed aveva concordato con il tecnico di Digitel come data di espletamento il periodo compreso tra il 14 ed il 18 settembre 2015, mentre il trasloco è avvenuto il 7 ottobre 2015;

b. l'istante ha presentato alcuni reclami telefonici nelle date del 22, 23 e 24 settembre 2015, senza ricevere alcun chiarimento in merito al mancato trasloco ed in data 30 settembre 2015, tramite il proprio legale, ha inviato una diffida ad adempiere alla quale Digitel ha risposto declinando ogni responsabilità in quanto il ritardo era imputabile a Telecom Italia;

c. successivamente, nelle giornate del 29 e 30 ottobre 2015 e 4, 17 e 18 novembre 2015, l'istante ha subito l'interruzione dei servizi voce e dati, segnalati tempestivamente al servizio clienti.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardato trasloco;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Digitel Italia S.p.A., nella memoria e nel corso dell'audizione, ha dichiarato di aver ricevuto in data 30 luglio 2015 dall'istante richiesta di trasloco della linea WLR, con la precisazione che lo stesso potesse avvenire nel periodo 14 - 18 settembre 2015, stante la chiusura dell'esercizio commerciale. Nel rispetto delle richieste del cliente, ed in ottemperanza con gli obblighi di legge e regolamentari, Digitel si attivava tempestivamente inviando all'operatore Telecom Italia S.p.A. (fornitore del servizio WLR) formale richiesta di trasloco della linea interessata ed intestata all'istante, specificando come termine ultimo per il perfezionamento della procedura di trasferimento il 19 settembre 2015 (data di riapertura del locale al nuovo indirizzo).

In data 3 settembre 2015, venuta a conoscenza della mancata attività da parte di Telecom, Digitel inviava un sollecito di esecuzione ed in pari data apriva il ticket relativo al trasloco della linea. In data 10 settembre 2015 Telecom notificava a Digitel un "KO tecnico" e chiudeva il *ticket* a causa dell'irreperibilità dell'istante.

Nella medesima data, Digitel inoltrava a Telecom una nuova richiesta di trasloco della linea in questione e Telecom apriva il ticket soltanto in data 21 settembre 2015. Nonostante i numerosi solleciti inviati da Digitel, soltanto in data 9 ottobre 2015 Telecom notificava l'avvenuto trasloco della linea, avvenuto in data 7 ottobre 2015.

Con riferimento ai malfunzionamenti lamentati dall'istante nelle date del 29 e 30 ottobre 2015, 4, 17 e 18 novembre 2015, Digitel dichiara di essersi prontamente attivata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

per comprendere la natura dei disservizi, aprendo tempestivamente le segnalazioni sul portale di Telecom.

Telecom Italia, nel corso della discussione, ha richiesto l'estromissione dal procedimento in quanto alcun rapporto contrattuale sussiste con il sig. Menin, pertanto alcuna richiesta volta al riconoscimento di indennizzi può essere avanzata dall'istante nei propri confronti, tant'è vero che il sig. Menin sin dall'inizio ha rivolto le proprie doglianze esclusivamente nei confronti di Digitel.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare deve essere accolta la richiesta di estromissione dal procedimento avanzata da Telecom Italia S.p.A. in quanto non esiste alcun rapporto contrattuale tra il sig. Menin e Telecom Italia, pertanto, alcuna doglianza può essere avanzata nei confronti della stessa.

Tanto premesso, alla luce della ricostruzione dei fatti così come proposta da entrambe le parti, deve essere accolta la richiesta di indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di trasloco, pertanto la società Digitel dovrà corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui agli articoli 3, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi secondo il parametro pari ad euro 15,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 18.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*) volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati, la stessa può essere accolta parzialmente soltanto con riferimento all'interruzione della linea voce e dati per le giornate del 29 e 30 ottobre 2015, mentre tutte le altre segnalazioni relative alle altre giornate di disservizio non possono essere accolte, trattandosi di disservizi risolti nella medesima giornata, in quanto, in base alla propria Carta servizi, Digitel "*[S]i impegna a risolvere eventuali guasti tecnici inerenti ai propri sistemi ed apparati utilizzati per l'erogazione del Servizio entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione*".

Ne consegue, quindi, che Digitel dovrà corrispondere l'indennizzo di cui agli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi secondo il parametro pari ad euro 20,00 *pro die* per l'interruzione del servizio voce e dati di un'utenza *business* per due giorni.

Con riferimento all'ultima richiesta dell'istante, la stessa deve essere accolta e la società Digitel sarà tenuta a corrispondere la somma pari ad euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Menin nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. ed accoglie l'istanza del sig. Menin 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 in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, oltre la somma pari ad euro 150,00 a titolo di spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

- i. euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di trasloco di un'utenza *business*;
- ii. euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati di un'utenza *business*.

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.

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, 19 luglio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi