



**DELIBERAZIONE**  
**n. 83 del 9 settembre 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 16-18 xxx/ DigiTel Italia S.r.l (in liquidazione) (già DigiTel Italia S.p.A.)**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<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. 16 del giorno 10 gennaio 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 parte istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze nn. 0571 911xxx e 0571 073xxx con la società DigiTel, lamenta, da parte dell'operatore, l'interruzione senza preavviso delle utenze *de quibus*.

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

- in data 10 novembre 2017 “*si interrompevano le chiamate in uscita ed il servizio pos*”; la settimana successiva, invece, “*si riattivava il pos e le chiamate in uscita, [ma] s'interrompevano quelle in entrata*”;
- infine in data 24 novembre 2017 s'interrompevano, senza preavviso alcuno, tutti i servizi.

Nell'ambito della procedura di conciliazione, l'istante, in data 11 dicembre 2017, chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti dell'operatore DigiTel, al fine di riattivare le utenze sospese che “*si ripristinavano con la compagnia Ambrogio in data 05.01.2018*”.

In data 3 gennaio 2018 la parte 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.* gli “*indennizzi per l'interruzione dei servizi internet, telefono, pos*”;
- ii.* lo storno/rimborso delle fatture;
- 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.

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 all'irregolare erogazione del servizio fonia sulle utenze nn. 0571 911xxx, 0571 073xxx e del servizio dati, alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'art. 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari ad euro 5,00 *pro die* per il numero di giorni 14 calcolati dal 10 novembre 2017 al 23 novembre 2017 per l'importo complessivo di euro 150,00;
- con riferimento alla completa interruzione del servizio fonia sulle utenze nn. 0571 911xxx, 0571 073xxx e del servizio dati, 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 42 giorni calcolati dal 24 novembre 2017 al 4 gennaio 2018 (giorno antecedente alla data di effettivo ripristino dei servizi) per l'importo complessivo di euro 1.260,00,

Inoltre, in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto *ii*. la società DigiTel è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate nel periodo di totale assenza dei servizi ed a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

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 9 settembre 2019;

## **DELIBERA**

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 10 gennaio 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 150,00 per l'irregolare erogazione del servizio fonia sulle utenze n. 0571 911xxx e n. 0571 073xxx e del servizio dati;
- b) euro 1.260,00, per la completa interruzione del servizio fonia sulle utenze n. 0571 911xxx e n. 0571 073xxx e del servizio dati;
- c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa contabile tramite lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati per le utenze n. 0571 911xxx e n. 0571 073xxx dal 24 novembre 2017 fino al 4 gennaio 2018 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 ai precedenti punto 1) lettera a) , punto 1) 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*