

Area Definizione delle controversie

DELIBERA N.	94/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1723
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / DIGITAL BROKER X

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti e successive modifiche ed integrazioni*, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom 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 indennizzi";

Viste le Delibere Agcom n. 116/11/CIR e 179/03/CSP;

Visto lo "*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 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.2397);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2015;

## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

La sig.ra Plachesi ha lamentato nei confronti della società Digital Broker X (di seguito, Digital Broker) la mancata attivazione dei servizi e l'indebita fatturazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- L'istante sottoscriveva all'inizio del 2010 un contratto di abbonamento con la società Digital Broker. In data 7.01.2010 venivano emesse due fatture, la n. 2010\_74 di euro 181,94 e la n. 2010\_100 di euro 152,15 contenenti unicamente spese per il contributo di attivazione dei servizi.
- I servizi Digital Broker non venivano correttamente erogati, e l'istante non riceveva più ulteriori fatture fino a quella del 8.06.2010 n. 2010\_35101 di euro 12,01.
- In data 11.07.2012 l'istante, tramite Federconsumatori, inviava un reclamo per ottenere il rimborso di quanto pagato: Digital Broker disponeva quindi solo un rimborso parziale di euro 169,53.
- In data 28.11.2012 l'istante inviava quindi un nuovo reclamo con cui domandava il rimborso della residua somma di euro 152,15, senza ricevere alcun riscontro.

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

- 1) il rimborso di euro 152,15;
- 2) un indennizzo per la mancata erogazione del servizio;
- 3) un indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 28.11.2012.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Digital Broker ha inviato in data 11.12.2014 la propria memoria difensiva a mezzo fax.

La trasmissione del documento però non è stata completata, e a codesto Comitato è perciò giunta solamente la pagina 1 della suddetta memoria.

In ogni caso, dalla prima pagina del documento, e dalla risposta del 26.10.2012 al reclamo dell'utente, è possibile ricostruire come segue la posizione dell'operatore.

In data 2.12.2009 la sig.ra Plachesi, in veste di legale rappresentante di una società, stipulava il contratto di telefonia "Dinamico Navigare", avente ad oggetto l'attivazione dei servizi CPS (fonia) e adsl.

Il suddetto contratto tuttavia non veniva mai attivato poiché l'utente, nonostante i ripetuti solleciti, non provvedeva a fornire all'operatore l'ultima bolletta di traffico Telecom, condizione essenziale affinché il servizio di reseller Digital Broker potesse essere attivato.

Nel frattempo la sig.ra Plachesi sottoscriveva, questa volta come utente privato, un altro contratto con la Digital Broker, avente ad oggetto solo il servizio di fonia, servizio che veniva regolarmente attivato. L'istante, successivamente all'attivazione del servizio, effettuava la prima telefonata solo in data 17.02.2010 e il traffico telefonico generato dall'istante sino al maggio 2010 era inferiore alla cifra di euro 10,00, soglia sotto la quale Digital Broker non emetteva fattura. La prima fattura attinente questo contratto fu emessa solo nel giugno 2010, al raggiungimento della somma di euro 12,01.

A seguito del reclamo dell'utente del luglio 2012, Digital Broker rispondeva in data 26.10.2012, chiarendo che la mancata attivazione del servizio business era dipesa dal mancato invio dell'utente dell'ultima bolletta Telecom. L'operatore inoltre si diceva disponibile ad effettuare (e poi effettuava) un rimborso alla sig.ra Plachesi di euro 169,53. Tale somma era ottenuta tramite differenza rispetto alla somma pagata dall'utente per l'attivazione del servizio business, mai avvenuta, di euro 181,94, e la somma di euro 12,01 effettivamente dovuta dall'utente per il traffico dalla stessa generato sulla linea privata.

L'operatore non ha partecipato all'udienza di definizione in data 13.01.2015.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente, deve essere richiamato quanto affermato dall'Agcom con la Delibera n. 116/11/CIR (tra le tante pronunce conformi su questo tema).

<<Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi

sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l’operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. In tutti i casi contrari, l’utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della carta dei servizi per il ritardo o l’inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all’operatore (decurtando, per esempio, i tempi di attesa per il rilascio dei permessi amministrativi), fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione dinanzi all’Autorità, sempre che vi sia stata un’idonea informativa, altrimenti l’indennizzo deve essere calcolato fino a quando l’utente non sia stato correttamente informato dei fatti (e, quindi, per esempio, fino alla udienza di discussione). >>.

Nel caso di specie, è pacifico che l’operatore non abbia attivato il servizio richiesto dall’utente: asserisce l’operatore che la mancata attivazione sia dipesa dal mancato invio da parte dell’utente dell’ultima bolletta Telecom. Tuttavia non vi è alcuna prova in tal senso agli atti del procedimento: in particolare, non vi è prova che l’attivazione del contratto dovesse essere subordinata alla trasmissione della bolletta Telecom (non è infatti stato depositato il contratto), né tanto meno sono stati depositati i solleciti che l’operatore asserisce di aver inviato all’utente al fine di richiedere la suddetta bolletta telefonica.

Non vi è quindi alcuna prova che l’operatore abbia informato l’istante dei motivi tecnici della mancata attivazione.

Alla luce di quanto sopra, merita accoglimento sia la domanda sub a) volta al rimborso di euro 152,15, corrisposti in relazione ad un servizio mai attivato, sia la domanda sub b), volta al riconoscimento di un indennizzo per la mancata attivazione.

Circa la quantificazione dell’indennizzo, deve farsi applicazione del criterio previsto dall’art. 3, comma 3, del regolamento indennizzi (dato che l’utente ha nel frattempo continuato ad usufruire del servizio tramite l’operatore Telecom): deve pertanto riconoscersi un indennizzo di euro 1,50 per ogni giorno di ritardata attivazione, da considerarsi (in ossequio ai principi sopra citati affermati dall’Agcom) con riferimento al periodo dal 2.12.2009 (data di sottoscrizione del contratto) fino al 26.10.2012 (data in cui l’operatore ha informato l’istante dei motivi ostativi all’attivazione), per un totale di 1.059 giorni corrispondenti ad un indennizzo di euro 1.588,50.

Si precisa che non si ritiene applicabile il raddoppio dell'indennizzo previsto dall'art. 12 del regolamento indennizzi in caso di utenza business, atteso che non vi è in atti alcuna prova che il disservizio si sia verificato per un'utenza di tal genere. Anzi l'utente stessa, sia nei formulari che nei proprio reclami al gestore, qualifica l'utenza come privata.

Infine, merita accoglimento anche la domanda sub c) per la mancata risposta al reclamo inviato dall'istante in data 28.11.2012. Infatti, l'operatore non ha fornito prova di aver fornito alcun riscontro, con conseguente violazione di quanto previsto dall'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

L'utente ha quindi diritto ad un indennizzo di euro 262,00, così conteggiato: 1,00 euro pro die per 262 giorni corrispondenti all'intervallo di tempo dal 12.01.2013 (data del reclamo in data 28.11.2012 + termine dilatorio di 45 giorni per la risposta) fino al 1.10.2013 (data di presentazione dell'istanza di definizione, attesa la mancata partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di Plachesi nei confronti della società Digital Broker X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Digital Broker X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 152,15 (centocinquantadue/15) a titolo di rimborso per quanto indebitamente ricevuto da Digital Broker X in relazione alla fattura n. 2010\_100;
  - II. euro 1.588,50 (millecinquecentoottantotto/50) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi;
  - III. euro 262,00 (duecentosessantadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società Digital Broker X è tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza