



DELIBERAZIONE
n. 75 del 30 maggio 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 196-18 xxxxx/
DigiTel Italia S.r.l (in liquidazione) (già DigiTel Italia S.p.A.)**

Presenti:

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| ENZO BROGI | <i>Presidente</i> |
| CHETI CAFISSI | <i>VicePresidente</i> |
| ALBERTO LAPENNA | <i>Componente</i> |
| ELETTRA PINZANI | <i>Componente</i> |
| MASSIMO SANDRELLI | <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" come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 n. 374/21/CONS recante: "*Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*".

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 elettronica*” 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 n. GU14 n. 196 del giorno 3 aprile 2018 con cui lo xxxxx 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 società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. xxxxxx con la società DigiTel, lamenta l’interruzione, senza preavviso, delle utenze *de quibus*, a far data 10 novembre 2017.

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

- in data 10 novembre 2017 rimaneva privo del servizio;
- reclamava il disservizio tramite comunicazione a mezzo PEC del 20 novembre 2017;
- con pec del 28 novembre 2017 l’operatore riscontrava la segnalazione evidenziando che “*con riferimento alla Sua comunicazione con cui chiede, tra le altre cose il ripristino dei servizi precisiamo quanto di seguito. Digitel Italia Spa a partire dallo scorso 10 novembre 2017 ha subito, a suo giudizio illegittimamente, il distacco dei servizi dal suo principale fornitore all’ingrosso TIM Spa (già Telecom Italia Spa), provocando disservizi generalizzati a danno di tutti gli utenti attestati su rete Digitel Italia. Quest’ultima per far fronte a tale grave situazione ha messo in campo ogni azione legalmente consentita, al fine di tutelare I propri Clienti, coinvolgendo per questo la magistratura ordinaria e le Autorità indipendenti (AGCOM). Tale ultima Autorità ha però ritenuto opportuno, in luogo di un’imposizione a TIM Spa di riattivare i servizi all’ingrosso, di emanare una delibera Presidenziale n. 27/17/PRES, che nei fatti non consente un immediato ripristino dei servizi, al momento sospesi a danno di Digitel Italia e dei suoi Clienti. Continueremo a lottare nelle sedi opportune per i diritti dei nostri Clienti ma, in questa fase non siamo nelle condizioni di poter garantire tempi certi di risoluzione perché indipendenti dalla nostra volontà. Non appena avremo, anche internamente, aggiornamenti sul quadro legale e regolamentare in questo momento in via di definizione, sarà nostra premura fornirLe ogni dettaglio utile anche al fine di individuare eventuali responsabilità*”.
- con pec del 23 febbraio 2018, “*stante il perdurare del disservizio*”, comunicava la risoluzione contrattuale.

In data 21 marzo 2018 la società 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) *“Digitel [lo] ha obbligato a corrispondere la somma di euro 2.500,00 per altri 120 giorni dopo il disservizio oltre il pagamento delle fatture di novembre”.*

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.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub i)*, si richiama quanto previsto nelle *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”* approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che, al Par. III.1.2, che prevedono quanto segue: *“Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”.*

Pertanto, la predetta domanda, in un'ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e all'applicazione del Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Ne consegue che la presente disamina avrà ad oggetto l'interruzione dei servizi a far data 10 novembre 2017 e le correlate richieste d'indennizzo e storno/rimborso della fatturazione emessa nel periodo di mancata erogazione dei servizi.

Nel merito:

La domanda *sub i)* è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

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 *sub i)* deve essere accolta in quanto l'interruzione del servizio 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, in combinato disposto con l'art. 12, trattandosi di utenze business, considerate in maniera unitaria, secondo il parametro pari ad euro 10,00 *pro die* per 105 giorni calcolati dal 10 novembre 2017 al 23 febbraio 2018 (giorno della richiesta di risoluzione contrattuale) per un importo totale pari ad euro 1.050,00 (mille e cinquanta/00).

Inoltre la società DigiTel è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate a far data 10 novembre 2017 in relazione alle utenze n. xxxxx, fino alla fine del ciclo di fatturazione 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 (cento/00) a titolo di spese di procedura, tenuto conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

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 maggio 2022;

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 3 aprile 2018 xxxx 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 1.050,00 (mille e cinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio sulle utenze n. xxxxx, considerate in maniera unitaria;
- b) euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa contabile tramite lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati a far data 10 novembre 2017 in relazione alle utenze n. xxxxxx, fino alla fine del ciclo di fatturazione ed a ritirare, 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) 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.

È 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 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

DELIBERAZIONE
n. 75 del 30 maggio 2022

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

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)