

DETERMINAZIONE n. 8 del 18 marzo 2015

**Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXX /
Digitel Italia XXX**

IL DIRIGENTE

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;

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";

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

VISTI la legge regionale 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, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

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 integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato 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";

VISTO l' "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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 1 del 13 gennaio 2014 ad oggetto “Modifica dei decreti del Segretario Generale n. 8 del 2013 e n. 11 del 2013 relativi all’assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore civico, al Corecom, all’Autorità per la partecipazione, al CdAL e alla Copas” con decorrenza 15 gennaio 2014;

VISTA l’istanza n. 389 del 18 settembre 2012 con cui la Sig.ra XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 XXX (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTA la nota del 18 settembre 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione 7 novembre 2012 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 18 dicembre 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra XXXXXXXXXXXXXXXX, intestataria dell’utenza fissa di tipo residenziale n. XXXX XXXXXXXX, lamenta l’attivazione indebita del servizio di telefonia da parte dell’operatore Digitel e l’assenza di servizio nel periodo 28 novembre - 18 dicembre 2011.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

l’istante riferisce che, dal 28 novembre 2011, l’utenza de qua risultava inibita al traffico in uscita; contattato il servizio assistenza clienti “187” di Telecom Italia XXX in quanto cliente di detto operatore, veniva a conoscenza che, dal 16 novembre 2011, la propria utenza risultava in gestione all’operatore Digitel.

In data 9 dicembre 2011 l’istante inviava lettera raccomandata A/R all’operatore Digitel per “diffidarlo” dall’attivare qualsivoglia contratto; successivamente, in data 15 febbraio 2012, inviava ulteriore lettera raccomandata A/R all’operatore con la quale, nel ribadire quanto accaduto, richiedeva euro 400,00 a titolo di risarcimento danni. L’operatore non dava riscontro alcuno alle richieste dell’istante.

La parte istante riferisce, altresì, l'assenza completa di servizio dal 28 novembre 2011 al 19 dicembre 2011, giorno in cui l'utenza poi passava, a seguito di richiesta di migrazione, in Telecom Italia XXX.

In data 18 giugno 2012 la parte istante esperiva, nei confronti di Digitel, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata adesione del gestore convenuto.

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto:

1. l'“indennizzo per attivazione di servizio non richiesto”;
2. l'“indennizzo per assenza di linea per 21 gg”;
3. il “rimborso per spese di attivazione della linea, postali e telefoniche”.

In data 15 ottobre 2012, nel rispetto dei termini procedurali, Digitel ha prodotto una propria memoria difensiva, con la quale ha contestato integralmente quanto dedotto in istanza, evidenziando, che *“l'istante non è mai stata cliente di Digitel né quest'ultima ha mai attivato i propri servizi all'insaputa della stessa. Il disservizio lamentato dalla Sig.ra XXXXXXXXXXXX è, invece, da ricollegarsi all'operato della società VoipVoice XXX che, per sua espressa ammissione ha effettuato per errore una richiesta di number portability dell'utenza dell'Istante, al posto di quella di un suo effettivo cliente come attestato dalla comunicazione email del 30 novembre 2011 dell'ing. XXXXXX XXXXXXXX, DirectorVoipVoice (...) Digitel ha soltanto in essere un rapporto negoziale con Voip sulla base di un contratto do Wholesale Voip – Sip Services (...) Digitel, al contrario, si è solo attivata, peraltro in tempi brevissimi, al fine di consentire il rientro in Telecom dell'Istante, come attestato dalla email del 30 novembre 2011, inviata da XXXX XXXXXXXX del Dipartimento IT della Digitel poco dopo aver ricevuto la segnalazione dell'errore commesso da Voip”.*

Ai soli fini di integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 1, del Regolamento questo Ufficio, in data 29 gennaio 2015, ha chiesto a Telecom Italia XXX., divisione rete (*Wholesale*), di indicare i passaggi tra operatori intervenuti nel periodo novembre 2011 - gennaio 2012 sull'utenza de qua. Tale richiesta veniva riscontrata in data 2 febbraio 2015 con la produzione delle schermate Pitagora relative dalle quali emerge che l'utenza era migrata verso Digitel in data 28 novembre 2011 e poi era rientrata in Telecom Italia XXX il 19 dicembre 2011.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

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

In via preliminare si rileva che:

- con riferimento alla richiesta di cui al punto 3) della domanda dell'istante, si richiama l'art. 19, comma 4, del Regolamento, in virtù del quale l'oggetto della presente pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso le richieste relative al “rimborso per spese di attivazione della linea” e per le spese telefoniche, essendo assimilabili a domande di risarcimento del danno, risultano inammissibili in questa sede.

Nel merito:

Sull'attivazione di servizio non richiesto.

L'utente ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione non richiesta dei servizi telefonici sull'utenza *de qua*, ad opera dell'operatore Digitel, mentre quest'ultimo ha affermato la propria estraneità sostenendo che il disservizio lamentato era da ricollegarsi all'operato della società VoipVoice XXX

Dagli atti risulta che la procedura di migrazione della risorsa *de qua* è stata avviata dall'operatore Digitel in data 16 novembre 2011 per concludersi in data 28 novembre 2011: in tal senso, infatti, depone la schermata Pitagora prodotta da Telecom Italia XXX (Wholesale), nonché la documentazione allegata alla memoria difensiva dell'operatore. In particolare, rilevano la documentazione di Digitel attiene all'anagrafica del cliente, ove si leggono chiaramente i dati anagrafici della parte istante (Doc. 1) e la comunicazione del 30 novembre 2011 del Sig. XXXX XXXXXXXXX (Dipartimento IT- DigiTel Italia XXX), inoltrata via e-mail anche all'operatore Telecom Italia XXX, nella quale si legge: "*Adesso ho richiesto il rientro in Telecom del numero XXXXXXXXXX intestato a XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX*". Di talché è evidente come l'utenza *de qua* risultasse presente sui sistemi dell'operatore Digitel.

Tutto ciò premesso, la responsabilità contrattuale ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'attivazione del servizio non richiesto nel periodo 28 novembre – 18 dicembre 2011, è imputabile all'operatore Digitel: ne consegue l'accoglimento della domanda di cui al punto 1) delle richieste e il diritto della parte istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio causato.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è di euro 5,00 per ogni giorno di attivazione di servizio non richiesta, ai sensi dell'articolo 8 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A. Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente, in relazione al periodo di attivazione del servizio non richiesto 28 novembre 2011 – 18 dicembre 2011 (giorno precedente all'effettivo rientro in Telecom Italia), è pari all'importo di euro 100,00 (euro 5,00 *pro die* per 20 giorni di disservizio).

Inoltre il sopra detto articolo 8 prevede lo storno degli addebiti fatturati per il contratto non richiesto; pertanto si dispone lo storno di tutti gli eventuali addebiti fatturati da Digitel per il servizio non richiesto ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito.

Sull'interruzione del servizio.

L'utente ha, altresì, dedotto di aver subito, nel medesimo periodo 28 novembre-18 dicembre 2011, l'interruzione dei servizi telefonici sulla medesima utenza.

Al riguardo si richiama la Direttiva Generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP in virtù della quale gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Orbene, acclarato per quanto in precedenza evidenziato che l'utenza *de qua* era, nel periodo di cui sopra, nella disponibilità dell'operatore Digitel, si evidenzia che detto operatore non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente al malfunzionamento totale del servizio telefonico lamentato sull'utenza medesima nel periodo 28 novembre – 18 dicembre 2011.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, si ritiene sussistere in capo all'operatore Digitel una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per il disservizio sopra descritto.

L'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base a quanto previsto

dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale, nel caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di disservizio; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 100,00 (euro 5,00 x 20 giorni di disservizio).

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS, comprensiva del rimborso di euro 10,00 per il costo sostenuto dall'istante per la raccomandata del 10 dicembre 2011.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 18 settembre 2012 dalla Sig.ra XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX nei confronti di Digital Italia XXX che l'operatore provveda:

1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario, delle seguenti somme

a) euro 100,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto;

b) euro 100,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento totale sull'utenza *de qua* nel periodo 28 novembre – 18 dicembre 2011;

c) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS

2) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno di tutti gli eventuali addebiti fatturati per il servizio non richiesto ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito.

La somma così determinata a titolo di indennizzo e rimborso, di cui ai punti 1 lettere a) e b) e 2 dovranno essere maggiorati 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'istante 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 al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso 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.

Firenze, 1 aprile 2015

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti