

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.1764

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Digital Broker X**

La Responsabile del Servizio

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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Digital Broker X(di seguito Digital Broker) il discontinuo funzionamento del servizio ADSL per tutta la durata del contratto. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver stipulato in data 5/5/2011 un contratto di abbonamento con il gestore per la fornitura del servizio ADSL;
- di aver subito il malfunzionamento della linea da maggio a novembre 2011;
- di aver segnalato più volte al servizio clienti Digital Broker il disservizio subito;
- di aver inviato in data 2/11/2011 formale disdetta al gestore a mezzo raccomandata A/R, anticipata via fax;
- di avere contestualmente richiesto a Telecom, in data 1/11/2011 con raccomandata A/R anticipata via fax, di ritornare suo cliente;
- di avere appreso da Telecom che il rientro non era possibile in quanto la linea risultava cessata;
- di aver dovuto attivare una nuova utenza con Telecom.

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

- a) l’indennizzo per il malfunzionamento della linea ADSL da maggio a novembre 2011;
- b) l’indennizzo per la mancata portabilità in Telecom del servizio ADSL.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 2. La posizione dell'operatore

Digital Broker, non prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

## 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Digital Broker, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dall'istante.

- a) La domanda va accolta. In particolare, l'istante rileva di avere subito un discontinuo funzionamento del servizio ADSL per tutta la durata del contratto e cioè dal 5/5/11 (data di sottoscrizione del contratto) al 2/11/11 (data di invio della disdetta). L'istante ha provveduto a contattare diverse volte il servizio clienti di Digital Broker per segnalare il malfunzionamento, ma non ha ottenuto la risoluzione del problema. Digital Broker, nel presente procedimento, non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio ADSL nonostante, in caso di contestazione dell'utente, incomba sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Pertanto, in mancanza di prova contraria, il malfunzionamento del servizio ADSL è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Digital Broker. Ne deriva che va riconosciuto in favore dell'istante il diritto all'indennizzo per discontinuo funzionamento del servizio ADSL, dal 5/5/11 (data di sottoscrizione del contratto) al 2/11/11 (data di invio della disdetta).

Pertanto, in applicazione dell'art. 8, comma 2, del Regolamento indennizzi, che prevede un importo giornaliero di euro 2,50 per ogni giorno di discontinua erogazione del servizio, si riconosce un indennizzo pari ad euro 455,00 (2,50 euro X 182 giorni).

- b) La domanda va rigettata. Dalla documentazione in atti, infatti, risulta avanzata dall'istante solamente una disdetta nei confronti di Digital Broker e non una



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

richiesta di portabilità. Pertanto, nessuna responsabilità può essere imputata in capo al gestore.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Digital Broker X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società 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 455,00 (quattrocentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per discontinuo funzionamento del servizio ADSL;

2. La società Digital Broker X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)