

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.213
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 agosto 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / DIGITEL ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1934);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 agosto 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il malfunzionamento e il ritardo della migrazione della propria linea nei confronti della Società Digitel Italia X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verrà denominata Digitel. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 21.05.2015 riscontrava il mancato funzionamento del servizio voce e ADSL dovuto ad un guasto dell'apparato modem fornito in comodato d'uso da Digitel, indispensabile nelle linee voip e di cui il gestore garantiva la messa a disposizione per tutta la durata del contratto la cui sottoscrizione risaliva al 2007;
- contattato il servizio clienti, la risposta fu che non avrebbero provveduto alla sostituzione del modem in quanto il tipo di tecnologia era cambiata e la sostituzione avrebbe dovuto essere a carico esclusivo dell'utente;
- la risposta del gestore in violazione contrattuale e la non soddisfazione del servizio offerto peraltro non più in linea con quanto offerto dalle altre compagnie, spingevano l'istante a cambiare gestore e in data 22.05.2015 aderiva ad una proposta di Fastweb X (di seguito, Fastweb). In data 23.06.2015 un tecnico Fastweb provvedeva a consegnare il modem per la nuova connessione mentre il servizio clienti comunicava che la migrazione sarebbe avvenuta entro qualche ora, non appena Digitel avesse liberato la linea. Tale migrazione invece non avvenne nonostante le pec inviate dall'istante in data 3.07.2015 e 24.07.2015 con cui chiedeva che le linee venissero "liberate";
- in data 7.07.2015 Digitel, in riscontro alla pec del 3.07.2015, rispondeva che non sussistevano problemi al rilascio delle linee e che il modem non era più in garanzia;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che il servizio clienti Fastweb contattato dieci volte fra il 23.06.2015 e il 23.07.2015, confermava ripetutamente che la linea non era ancora stata “rilasciata” da Digitel nonostante la richiesta fosse stata regolarmente inoltrata;
- il 14.07.2015, inviava una pec anche a Telecom, come suggerito da Digitel, per non lasciare nulla di intentato. Telecom rispondeva che il numero, pur essendo nativo Telecom, non era più in alcun modo loro competenza e che solo gli altri due operatori potevano risolvere il problema;
- In data 24.07.2015 inviava ulteriore pec a Digitel, anche alla luce della risposta di Telecom, ribadendo la regolarità della propria richiesta di migrazione; contestualmente presentava istanza innanzi codesto Corecom;
- La migrazione si perfezionava in data 4 agosto 2015, lasciando la linea aziendale dell’utente inattiva per 75 giorni.

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

- a) un indennizzo per i 75 giorni di interruzione del servizio subito da parte di Digitel, con l’aggravante di avere recato pregiudizio ad una attività professionale;
- b) di avere riconosciuto ogni altro rimborso previsto dalla legge.

2. La posizione dell’operatore

Digitel non ha 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 non possono essere accolte come di seguito precisato.

Parte istante lamenta il mancato funzionamento della propria linea a causa della migrazione intercorsa tra l’operatore *donating* Digitel e il *recipient* Fastweb. In particolare, secondo quanto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

riportato da parte istante, la colpa sarebbe da imputare esclusivamente a Digitel (peraltro unico operatore chiamato in causa nella procedura in oggetto). D'altro canto, la mancanza di memorie da parte di quest'ultimo e il ricorso effettuato nei suoi soli confronti e non anche nei confronti di Fastweb, rende alquanto arduo capire esattamente l'eventuale presenza di responsabilità.

Pertanto, in data 22.08.2018 (prot. n. AL.2018.48474), gli uffici Corecom hanno provveduto a richiedere a Fastweb, ai sensi dell'art. 18 di cui alla Delibera 173/07/CONS, ai soli fini istruttori, le schermate di migrazione relative all'utenza 05XX.XXXXX.

Nella medesima data, Fastweb provvedeva al deposito delle schermate richieste (prot. n. AL.2018.48481).

Dall'analisi delle stesse, si evince che risulta inserita a sistema una sola richiesta di migrazione da parte di Fastweb in data 03.06.2015 con DAC prevista per il giorno 23.06.2015. Parrebbe, pertanto, che non vi fossero stati problemi in questa fase altrimenti gli inserimenti a sistema delle richieste sarebbero risultati molteplici con conseguente rimodulazione della DAC. Quest'ultima invece non risulta rimodulata neppure da parte di Telecom, mentre la data di espletamento dell'ordine è del 31.07.2015. Considerando i giorni necessari al "collaudo" da parte dell'operatore, ecco che la data di riattivazione, così come fornito dall'istante, del 04.08.2015 appare assolutamente in linea.

Dalla breve disamina effettuata, è quindi verosimile che la DAC del 23.06.2018, non sia stata rimodulata in fase 3 e, pertanto, Digitel abbia iniziato la procedura di de-configurazione dell'utenza nonostante la migrazione non si fosse ancora perfezionata, come del resto dalla stessa riscontrato in data 7 luglio 2015, nell'ambito di una mail di risposta alle lamentele avanzate da parte istante. Del resto, essendo la linea non era più attiva già dal 21.05.2015 come appunto rappresentato dall'istante, non era neppure tenuta a mantenerla attiva per non rischiare la sospensione della stessa giacché, appunto, non funzionante da tempo.

In considerazione di tutto quanto sopra, appare non potersi delineare alcuna responsabilità in capo a Digitel che, si ricorda, nella procedura in oggetto è *donating*. È infatti il *recipient* che governa la procedura di migrazione e ne è responsabile. Come stabilito da Agcom vi è un obbligo in capo agli operatori di informare gli utenti degli impedimenti o dei ritardi alle procedure di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

migrazione (sul punto delibera Agcom 35/15/CIR), pertanto, nel caso di specie sarebbe dovuto eventualmente essere Fastweb ad informare l'istante dei problemi che si stavano presentando (peraltro, nonostante Fastweb non sia coinvolta nella procedura, non vi è dubbio che l'utente fosse con la stessa in stretto contatto come dall'istante specificato...*il servizio clienti Fastweb contattato dieci volte fra il 23.06.2015 e il 23.07.2015 ...*). Inoltre, non può essere imputabile a Digitel neppure la gestione della rottura del modem da cui trae origine tutta la vicenda, in quanto, come riportato dallo stesso istante, era stata molto chiara nel ribadire la scadenza della garanzia del router fornito nel 2007 e le possibili sostituzioni dello stesso. Infatti, sempre per ammissione dell'istante, quest'ultimo si rivolgeva ad altro operatore non solo per un motivo di non soddisfazione con Digitel ma anche perché l'offerta non era più in linea con quanto veniva offerto dagli altri gestori.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Digitel Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom