



*Consiglio Provincia autonoma di Trento*  
**COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**



Reg. delib. n. 3

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE  
PER LE COMUNICAZIONI**

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX\_VOIPEVOICE XXX

Il giorno 8 ottobre 2018

ad ore  
14.30

si è riunito a Trento presso la propria sede

**IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Roberto Campana Carlo Giordani Laura Mezzanotte Giuseppe Stefenelli

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle 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, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA la proposta di decisione del responsabile del procedimento Cinzia Destefani ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l’illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

VISTA l’istanza dell’utente XXX presentata in data 24 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

In data 24 aprile 2018 la società XXX presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 6055, col quale si doleva nei confronti di VOIPVOICE XXX per le sotto meglio dettagliate problematiche:

- a. l’istante, dal 10 novembre al 7 dicembre 2017, lamenta la mancata ricezione delle telefonate in entrata e disservizi saltuari in uscita;
- b. evidenzia inoltre che tale malfunzionamento ha comportato evidenti e gravi danni patrimoniali con perdita di chances commerciali e pregiudizio per l’immagine della società.

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

- a) un indennizzo per il mancato funzionamento delle linee telefoniche;

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

Convocato il tentativo di conciliazione avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni, le parti non addivenivano ad alcun accordo data la mancata presenza dell'operatore.

In data 24 aprile 2018, con lettera prot. n. 6058, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

VOIPVOICE YYY non produceva alcuna memoria.

## **3. Motivazione della decisione**

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

Oggetto principale della controversia è la mancata ricezione delle telefonate in entrata e disservizi saltuari in uscita.

Preme rilevare che a seguito della chiusura da parte di Telecom Italia Spa, in data 6 novembre 2017, del proprio Portale Wholesale nei confronti di Digitel Italia Spa ed alla successiva interruzione tecnica dei flussi di interconnessione con Digitel in data 10 novembre 2017, si sono verificati una serie di disservizi a danno di clienti di Digitel, di clienti dei reseller ai quali tale operatore ha rivenduto il servizio di accesso e degli ex-clienti Digitel già migrati ad altro operatore con portabilità della propria numerazione nativa Digitel (donor).

Tale vicenda ha determinato una serie di oggettive difficoltà operative, per gli operatori, e disservizi ai clienti. Successivamente l'Agcom, con provvedimento presidenziale del 15 novembre 2017 n. 27/17/PRES, ratificato nella seduta del Consiglio del 5 dicembre 2017, è intervenuta per definire le modalità tecniche/procedurali per garantire il ripristino del servizio telefonico. A tal fine ha predisposto delle linee guida e criteri operativi per la risoluzione dei contenziosi tra clienti e resellers.

In tale circolare viene sottolineato che i resellers sono da ritenersi responsabili solo a partire dal 22 dicembre 2017, data dalla quale gli stessi erano consapevoli della situazione, trattandosi di eventi da essi indipendenti ed assimilabili alla causa di forza maggiore.

L'operatore VOIPVOICE YYY, nel contenzioso oggetto di discussione, non ha mai dimostrato che tali disservizi non sono da considerare "imputabili all'operatore" e di conseguenza non assoggettabili ad indennizzi ai sensi della delibera n. 73/11/CONS.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, si ritiene, ai sensi dell'art. 5, comma 1, dell'Allegato A) della delibera sopra citata, di riconoscere un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di disservizio (€ 5,00X28gg).

Si ritiene, infine, equo e proporzionale riconoscere all'utente la somma forfettaria di € 150,00 per spese procedurali tenuto conto che l'operatore, sia in primo che in secondo livello, non ha partecipato all'udienza e non ha mai prodotto alcuna memoria difensiva.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

## DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza della società XXX nei confronti della società VOIPEVOICE YYY per le motivazioni di cui in premessa e per l'effetto:

1) La società VOIPEVOICE YYY è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 140,00 a titolo di indennizzo per il disservizio;
- € 150,00 per spese procedurali.

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 sui siti *web* del Comitato provinciale per le Comunicazioni e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Presidente  
- Carlo Buzzi -