

DELIBERA N. 129/2021

**XXX XXX / COLT TECHNOLOGY SERVICES S.P.A.
(GU14/264484/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX XXX del 06/04/2020 acquisita con protocollo n. 0151820 del 06/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti, del 03/04/2020 la società XXXX XXXX presentava, in data 06/04/2020, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Colt Technology Services S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). In particolare, la suddetta società, specificava che nella giornata del 27/12/19, ignoti, a partire dalle ore 9.59, dopo aver illegittimamente acquisito le credenziali amministrative di XXX, così come denunciato anche alla Polizia Postale, effettuavano numerosi accessi non autorizzati al centralino aziendale della sede di Roma. A seguito di detti illegittimi accessi, veniva scaricato il backup della configurazione del centralino aziendale contenente, tra l'altro, anche le credenziali utilizzate dai singoli operatori per effettuare le chiamate in uscita. Tramite l'utilizzo – non autorizzato – delle credenziali d'accesso al centralino, ignoti accedevano senza titolo al sistema telematico effettuando numerosissime chiamate intercontinentali, anche contemporanee, verso numeri di nazioni africane e dell'Oceania, durante tutta la giornata del 27/12/19. La società istante veniva a conoscenza del sopra descritto attacco informatico soltanto a distanza di alcuni giorni, per il tramite della stessa Colt la quale, pur avendo constatato fin da subito un anomalo, inusuale e spropositato traffico telefonico in uscita, soltanto nella tarda serata del 27/12/19, alle ore 23.39, procedeva al blocco delle chiamate in uscita e segnalava la predetta anomalia alla società terza proprietaria del centralino aziendale utilizzato. Venivano così effettuate ricerche e analisi sul centralino di in uso le quali davano conferma dell'attacco informatico subito nella giornata del 27/12/2019. A seguito di quanto sopra, veniva ricevuta la fattura n. XXXXXXXXXX del 2/01/2020, di complessivi € 61.698,89 che veniva prontamente contestata a mezzo pec in data 12/01/2020. Detta pec rimaneva tuttavia priva di riscontro. Sulla base di quanto rappresentato la società istante contestava integralmente la fattura di cui sopra. Nelle memorie integrative del 21/05/2021 ritualmente depositate a seguito dell'assegnazione dei termini istruttori, la società istante meglio precisava le proprie richieste chiarendo la richiesta di storno integrale della fattura oggetto di contestazione. L'istante depositava ulteriore memoria dopo l'udienza di definizione motivando la richiesta di storno integrale anche in ragione del comportamento tenuto da Colt Technology Services S.p.A. nel presente procedimento.

2. La posizione dell'operatore

Colt Technology Services S.p.A. non presentava memorie, né documenti nei termini previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS né si presentava all'udienza del 20/01/2021 regolarmente convocata.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata da XXX XXX soddisfa i requisiti di procedibilità previsti ex lege. Si evidenzia tuttavia che la memoria depositata dopo l'udienza di definizione è del tutto irrituale e che pertanto il contenuto non potrà essere tenuto in considerazione. La domanda formulata dalla società istante relativa allo storno dell'insoluto può trovare integrale accoglimento in quanto la documentazione offerta in prova dimostra che la stessa si è adoperata sia per segnalare tempestivamente l'accaduto, senza per altro aver ottenuto riscontro alcuno da parte del gestore telefonico, che per dimostrare le lamentate anomalie oggetto anche di denuncia presso le forze dell'ordine e presso la competente procura. L'Operatore, per contro, nulla ha depositato per dimostrare la correttezza degli importi richiesti con la fattura n. XXXXXXXX del 02/01/2020, di complessivi € 61.698,89 oggetto di contestazione né si è presentato all'udienza fissata per la discussione del presente procedimento e conclusasi quindi, in data 21/01/2021, con un verbale di mancata comparizione dello stesso. La non contestazione delle domande dell'istante rende le stesse quindi meritevoli di accoglimento non essendo possibile effettuare alcuna valutazione contraria rispetto a quanto richiesto ed essendo la domanda adeguatamente motivata e supportata da idonea documentazione atta a dimostrare le circostanze segnalate. La pec trasmessa all'Operatore, infine, è completa della ricevuta di consegna e accettazione e non risulta in alcun modo riscontrata.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento integrale dell'istanza presentata nei confronti di Colt Technology Services S.p.A. In particolare l'Operatore è tenuto a stornare integralmente la fattura oggetto di contestazione n. XXXXXX del 02/01/2020, di complessivi € 61.698,89 (euro sessantunomilaseicentonovantotto/89). Colt Technology Services S.p.A. è tenuta infine a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. 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.

3. 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 22 dicembre 2021



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE