

DELIBERA N. 17/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / OPTIMA XXX

(GU14/726598/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 20/05/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 13/01/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 13/01/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 15/11/2024, l'istante, in data 13/01/2025, ha presentato istanza di definizione nei confronti di Optima XXX, d'ora in poi Optima, dichiarando quanto segue.

“Buongiorno, nonostante le numerosissime segnalazioni, sia al servizio clienti che al commerciale di riferimento, è dal 01/06/2024 che abbiamo continui problemi con OPTIMA, continue interruzioni del servizio e settimane/mesi ad aspettare il ripristino e dopo pochissimo tempo di nuovo problemi e interruzioni”.

In basi a tali premesse, l'istante ha richiesto:

“... che il servizio venga ripristinato nel più breve tempo possibile e un indennizzo pari a 138 giorni x 24 euro = 3312 euro”.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 21/01/2025, l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda attorea, ritenuta inammissibile per i motivi che seguono.

“L’istante lamenta continue interruzioni dei servizi, non imputabili allo scrivente operatore.

L’istante è attualmente in fornitura con lo scrivente operatore a far data dal 27.02.2023 e si registrano 3 guasti lamentati dal cliente per i quali l’operatore è intervenuto con pronta risoluzione e nello specifico

1.- 20.05.2024 con risoluzione 24.05.2024

2.- 13.08.2024 con risoluzione 16.08.2024

3.- 22.08.2024 con risoluzione 31.08.2024, con sostituzione router e potenziamento WIFI, come documentato nell’allegato 1.

Per tutte le segnalazioni sono stati riconosciuti indennizzi come da carta dei servizi e visibili da allegati prodotti nel fascicolo.

Da allora, nessun’altra interruzione del servizio risulta alla scrivente.

Pertanto, non si comprende quale altro riconoscimento debba essere fornito”.

3. La replica dell’istante

Con nota del 24/01/2025, l’istante ha replicato alla memoria dell’operatore esponendo quanto segue.

“Come potete vedere il cliente ha fatto tutto ciò che era in suo potere per segnalare i continui disservizi, segnalando giornalmente e prontamente i disservizi al consulente optima di riferimento del cliente stesso e arrivando perfino a chiamare l’operatore, quando preso dalla disperazione ha avviato in data 17/10/2024 un provvedimento temporaneo nei confronti dell’operatore risolto solo in data 29/10/2024 (si vede che non era un problema da poco) dimostra che il problema del cliente era un problema maggiore e tutti gli interventi eseguiti da optima non sono risultati sufficienti a ristabilire in modo efficace la problematica, stranamente dopo il provvedimento temporaneo la linea è risultata stabile e funzionante fino al 04/01/2025 da quella data sono ricominciati i problemi, specifico che la zona dove ha sede il cliente non è una zona disagiata lato connettività in quanto la velocità stimata in Download è pari a 153Mb e in Upload è pari a 31Mb circa, di conseguenza tutti questi disservizi di instabilità continua e continui distacchi della rete sono imputabili solo ed esclusivamente a optima”.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, va precisato che non può essere trattata nell'ambito del presente procedimento - in quanto connessa ad un obbligo di facere estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera 194/23/CONS - la richiesta di ripristino del servizio.

Sono fatte salve, invece, le richieste di ripristino temporaneo previste dall'art. 5 del predetto allegato, trattabili nell'ambito dei relativi procedimenti d'urgenza che altro sono rispetto al presente procedimento di definizione della controversia.

Passando al merito della vicenda, si osserva come l'istante, che pur lamenta continue interruzioni del servizio a partire dal 1 giugno 2024, non ha prodotto agli atti alcuna evidenza idonea a comprovare l'invio di reclami all'indirizzo dell'operatore.

Ne consegue che, in ragione del comma 4 dell'art. 14 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"), la richiesta di indennizzo dell'istante non può essere accolta.

A tal fine, giova precisare che non può essere intesa come segnalazione/reclamo, utile ai fini dell'applicazione del predetto allegato A alla delibera 347/18/CONS, la richiesta di adozione di un provvedimento d'urgenza.

Sono fatti salvi, infine, gli indennizzi che l'operatore ha già riconosciuto in favore dell'utente.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Optima XXX per le motivazioni in premessa.

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.

Bologna, 20/05/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca