

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/827569/2026****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Optima Italia Spa****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 01/04/2026 acquisita con protocollo n. 0127074 del 01/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX nel corpo della sua istanza inoltrata tramite la piattaforma Conciliaweb narra che "in data 11/02/2026, due consulenti Optima Italia si sono recate di presenza presso il mio domicilio. Tramite raggiramento, hanno ottenuto un codice OTP assicurando verbalmente che non costituissero firma contrattuale (come provato da registrazione audio in mio possesso). Nonostante mia immediata diffida scritta inviata il 12/02/2026 per bloccare la pratica fraudolenta, l'operatore ha proceduto forzatamente al distacco della linea in data 20/02/2026. L'utenza è rimasta in totale isolamento (numero inesistente) per 35 giorni, fino al passaggio in Tiscali il 26/03/2026. La piena operatività della rete dati è stata ripristinata solo il 30/03/2026 dopo gravi difficoltà tecniche di riallineamento. Si contesta la condotta dolosa dell'operatore che ha ignorato le segnalazioni preventive, causando un danno da isolamento di 48 giorni complessivi." Lo stesso istante avanza pretese di indennizzo pari a € 650,00. Tale somma viene così di seguito giustificata: € 150,00 per attivazione non richiesta mediante raggiramento (minimo edittale); € 190,00 per l'interruzione totale del servizio durata 38 giorni (€ 5,00/die ex Art. 5 Del. 347/18/CONS); € 120,00 per la mancata risposta al reclamo/diffida del 12/02/2026 (€

2,50/die). Oltre agli indennizzi tabellari per interruzione servizio e attivazione non richiesta si richiede il risarcimento per i seguenti danni documentabili: Costi vivi: Rimborso spese per acquisto nuova SIM e costi di attivazione sostenuti per il rientro in altro operatore (€ 60,00). Danno da isolamento digitale: L'impossibilità di ricevere SMS sul numero certificato, conclude lo stesso utente, ha bloccato l'accesso alla piattaforma professionale e all'Home Banking, impedendo operazioni finanziarie urgenti. Evidenziando infine di avere subito un danno d'immagine e professionale in quanto numerosi clienti hanno riferito l'impossibilità di raggiungermi (numero inesistente), con conseguente perdita di opportunità lavorative e danno alla reputazione professionale. Si sottolinea la particolare gravità della condotta, essendo il contratto frutto di un inganno di presenza al domicilio dell'istante

Nel corso delle memorie difensive depositate regolarmente da gestore Telefonico Optima Italia spa, viene eccepito, l'inammissibilità ed improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'Istante con le pretese oggetto della conciliazione. Nel merito, le stesse memorie evidenziano che lo scrivente Operatore ha legittimamente attivato la fornitura, considerata l'apposizione del codice OTP, quale firma riconosciuta a tutti gli effetti di legge. In merito, invece, all'esercitato diritto di ripensamento, avendo l'utente richiesto l'attivazione immediata, non è stato possibile bloccare subito l'attivazione, ma bensì sono occorsi 7 giorni. In data 20 febbraio la sim è stata disattivata per esercitato diritto di ripensamento e, conseguentemente, l'istante è rimasto disservito per 34 giorni. Nel corso dei suddetti giorni, l'Operatore ha, invano, cercato di contattare l'istante al fine di gestire telefonicamente delle operazioni di risoluzione, ma l'istante non ha volontariamente accettato nessun tipo di collaborazione come si evince dal fascicolo procedimentale, nelle note. L'Operatore, come da carta dei servizi ha, in ogni caso, proposto e riconosciuto un indennizzo, come da carta dei servizi, di euro 102,00 con nota credito che si allega. Le memorie concludono che ogni altra richiesta in questa sede risulta pretestuosa e se ne chiede fermamente il rigetto.

In merito alla vicenda in parola, occorre intanto chiarire che lo scrivente Corecom non è titolato a riconoscere danni o disagi per i quali avanzare pretese di riconoscimento di indennizzi che esulano da quelli previsti nella Delibera 318/Cons 2018 e successive modifiche - Allegato A - . Pertanto le pretese risarcitorie avanzate in questa sede, non possono essere né valutate - nè prese in considerazione. Per quanto riguarda quello che attiene ai fatti descritti, ambedue le parti in causa ammettono che ci sia stato un disagio derivato dall'interruzione dei servizi contrattuali provocato da una gestione non ottimale della sottoscrizione di un presunto contratto da parte dell'istante, che comunque, ha esercitato il diritto al ripensamento, entro i termini di legge previsti, salvo poi rimanere vittima di una interruzione dei suoi servizi di telefonia, per il distacco dal suo precedente operatore, (tiscali), generato da una migrazione verso il nuovo operatore (Optima) . Un isolamento sulla linea telefonica che ha avuto una durata di oltre 30 giorni (34 secondo l'operatore- 48 secondo l'istante) che chiaramente non doveva essere operato e che comunque non ha dato la possibilità all'utente di rimanere nell'ambito dei servizi operati dalla Tiscali. Nonostante il riconoscimento già operato da parte del gestore telefonico di un indennizzo pari a 102,00 euro in favore dell'istante per lenire il disagio arrecato, si ritiene che pro bono pacis, in considerazione della mancanza di ulteriori elementi valutativi (quali ad esempio la effettiva durata del distacco, i costi sostenuti per l'acquisto della nuova sim,etc) venga riconosciuto un ulteriore indennizzo a favore dello stesso odierno istante nella misura complessiva di euro 220,00. Ogni ulteriore pretesa risarcitoria non può essere invece accolta in ragione di quanto su già esposto.

DETERMINA

- Optima Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 01/04/2026, è tenuta a per quanto esaminato ed in ragione di quanto esposto, in merito al contenzioso tra il Sig. XXXX XXXX a riconoscere all'odierno istante la somma di euro 220,00 quale indennizzo omni-comprensivo per il disagio accusato in seno alla vicenda narrata. Il pagamento di che trattasi dovrà essere effettuato entro il termine di 60 gg dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul portale dell'Agcom, mediante bonifico sulle coordinate Iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXXX, così come indicate dall'avente diritto in sede di presentazione dell'istanza.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Salvatore Buscemi