



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 127/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
HOTEL BOE' / OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 265/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 l’istanza della società Hotel Boè del 27 agosto 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la ritardata attivazione del servizio ADSL e la mancata attivazione delle utenze mobili. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a. l'istante, nel mese di luglio 2013, aveva sottoscritto un contratto volto all'attivazione dei servizi di telefonia fissa, mobile ed ADSL, senza costi di attivazione;
- b. il tecnico di Optima Italia non riusciva ad attivare il *router*, cosicché è stato necessario l'intervento di un tecnico privato che ha provveduto ad attivare il collegamento internet. Inoltre le SIM mobili non hanno mai funzionato.

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

- i. lo storno dell'insoluto;
- ii. il rimborso dei costi di attivazione;
- iii. il rimborso della fattura del tecnico;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato funzionamento dell'ADSL in fase di attivazione;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio ADSL in data 11 gennaio 2014.

2. La posizione dell'operatore

La società Optima Italia S.p.A., nella propria memoria ha contestato quanto sostenuto dall'istante, in quanto, con riferimento alla assenza di costi di attivazione, Optima ha depositato la copia della proposta debitamente sottoscritta nella quale risultano indicati i relativi costi di attivazione. Con riferimento alla ritardata attivazione del servizio dati, che ha determinato la necessità di contattare un tecnico privato, Optima ha dichiarato che alcuna segnalazione risulta essere pervenuta e pertanto, in assenza di reclamo, l'operatore non è potuto intervenire per la risoluzione dell'eventuale disservizio e che, in ogni caso, il servizio dati risulta regolarmente attivato in data 22 agosto 2013. Inoltre Optima dichiara che *"[L]e uniche segnalazioni telefoniche sono pervenute in data 22.08.13, in particolare, il cliente segnalava di non riuscire a navigare, ma da verifiche effettuate dai tecnici Optima risultava tutto regolare, ed invero il wi-fi funzionava regolarmente come confermato peraltro dal cliente, per tale ragione l'istante veniva invitato a rivolgersi ad un tecnico per verificare se si trattasse di un problema del pc. Nella stessa giornata il cliente ricontattava il servizio clienti chiedendo l'apertura di alcune porte. All'uopo, gli venne richiesta comunicazione scritta per poter procedere, tuttavia tale richiesta è rimasta priva di riscontro. Da quel momento alcuna altra segnalazione telefonica o reclamo risulta essere pervenuta, solo in data 14 gennaio 2014 è pervenuta comunicazione di recesso con conseguente cessazione del servizio in data 28 febbraio 2014."* Con riferimento alla mancata attivazione delle utenze mobili, Optima Italia ha dichiarato di aver già proceduto a stornare le relative fatture.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante lamenta, in questa sede, la ritardata attivazione del servizio dati, la successiva sospensione senza preavviso dello stesso e la mancata attivazione delle utenze mobili.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *i*), la stessa risulta già soddisfatta da parte di Optima Italia S.p.A., che, come ha dichiarato nella propria memoria, ha già provveduto a stornare gli importi insoluti relativi alle utenze mobili.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii*), la stessa non può essere accolta, in quanto dalla copia del contratto prodotta dall'operatore, i costi di attivazione sono espressamente indicati e, pertanto, risultano dovuti dall'istante.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta, in quanto, dalla documentazione acquisita, non risulta alcuna segnalazione di disservizio inviata ad Optima, pertanto non è possibile disporre il rimborso della fattura del tecnico, contattato direttamente dall'istante.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iv*), la stessa non può essere accolta in quanto dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcuna segnalazione relativa al mancato/ritardato funzionamento del servizio ADSL, ad eccezione della lettera di disdetta del 14 gennaio 2014. A tal proposito, l'orientamento dell'Autorità in materia ritiene che “[N]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”, (si vedano le delibere nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR). E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *v*), la stessa non può essere accolta, per le medesime motivazioni di cui al punto precedente, in mancanza di una segnalazione o di un reclamo inviato all'operatore, non è possibile invocare il diritto all'indennizzo, tanto più considerato che, in data 14 gennaio 2014, quindi, dopo soli tre giorni dalla sospensione del servizio, l'istante ha inviato la richiesta di disdetta del contratto.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Hotel Boè S.r.l. nei confronti della società Optima Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Roma, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi