

DELIBERA N. 144/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS
FUOCO/ OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/94646/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato 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;

VISTO l'articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza del sig. Fuoco del 9 marzo 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Fuoco, intestatario dell'utenza telefonica n. 0984965xxx, contesta il malfunzionamento che ha interessato il servizio ADSL a decorrere dal mese di giugno 2018.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente TIM, in data 10 maggio 2018 sottoscriveva l'offerta commerciale “*Vita Mia*” di Optima Italia, previa migrazione della predetta numerazione. A seguito del passaggio avvenuto in data 21 giugno 2018, l'istante riscontrava il malfunzionamento del servizio ADSL, che, sebbene regolarmente funzionante con il precedente operatore, veniva improvvisamente interrotto. Nonostante numerose contestazioni, la società Optima Italia S.p.A., pur tracciando diversi *tickets* di assistenza tecnica, si limitava a provvedere alla consegna di diversi *router*, che però non garantivano la risoluzione tempestiva del disservizio. Infatti, il servizio ADSL veniva riattivato solo alla fine del mese di ottobre 2018.

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

- i. la liquidazione dell'importo di euro 1.000,00 a titolo di indennizzo per la totale interruzione del servizio ADSL.

2. La posizione dell'operatore

La società Optima Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: «*per quanto concerne il malfunzionamento della linea dati, dallo storico del cliente Fuoco, risultano cinque segnalazioni di malfunzionamenti nei giorni 3 luglio 2018, 12 luglio 2018, 18 agosto 2018, 3 settembre 2018 e 22 ottobre 2018, a sostegno di quanto asserito si allegato i print dai quali si evincono i suddetti disservizi: il ticket del 3 luglio 2018 con classificazione tecnica “guasto impianto sede cliente” è stato risolto in data 6 luglio 2018; il ticket del 10 luglio 2018 con classificazione tecnica “guasto prodotto cliente” è stato risolto in data 13 luglio 2018; il ticket del 18 agosto 2018 con classificazione tecnica “guasto impianto sede cliente” è stato risolto in data 21 agosto 2018; il ticket del 3 settembre 2018 con classificazione “causa cliente (altre) riporta nota di chiusura “cliente non vuole alcun intervento, in quanto non è più interessato alla riparazione; il ticket del 22 ottobre 2018 con classificazione tecnica “apparati di trasporto” è stato risolto in data 29 ottobre 2018. Per completezza espositiva, si precisa che la causa dei malfunzionamenti è dovuta al modem; al cliente sono stati consegnati*

tre dispositivi diversi per risolvere il problema e segnatamente in data 5 luglio 2018 una prima volta; in data 21 agosto 2018 una seconda volta ed una terza volta in data 5 ottobre 2018. Il cliente si è reso irreperibile diverse volte, come si evince dal print allegato e ciò ha ritardato i tempi di consegna del dispositivo. Orbene, la società Optima Italia S.p.A., come statuito dalla Carta servizi, ha riconosciuto al cliente l'indennizzo massimo di euro 150,00 in caso di malfunzionamento del servizio. Per merito tuziorismo difensivo, si precisa che la nota di credito di euro 150,00 è in corso di emissione. In merito agli indennizzi richiesti dal cliente, la richiesta risulta inammissibile in quanto il cliente è stato già indennizzato dalla società».

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, si deve evidenziare che l'eccezione di inammissibilità della richiesta di indennizzi sollevata in memoria dalla società Optima Italia S.p.A. è destituita di fondamento, dal momento che detta società ha prima asserito di aver riconosciuto al cliente l'indennizzo massimo di euro 150,00 previsto dalla Carta Servizi, ma poi sempre in data 4 giugno 2019 con il deposito della memoria ha puntualizzato che “*la nota di credito di euro 150,00 è in corso di emissione*”.

Orbene il riconoscimento di un indennizzo a compensazione del disservizio, unicamente dichiarato ma non documentato da parte dell'operatore, a seguito del verbale di mancato accordo innanzi al CORECOM Calabria e dopo il deposito della presente istanza di definizione della controversia non implica, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

Nello specifico, a fronte di quanto asserito in memoria, la società Optima Italia S.p.A. non solo non ha prodotto ed indicato gli estremi della suddetta nota di credito, ma non ha fornito alcuna evidenza documentale dell'avvenuta corresponsione del relativo importo, neppure in sede di udienza di discussione della controversia tenutasi in data 25 giugno 2019, quindi a distanza di tre settimane dal deposito della memoria.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante in capo alla società Optima Italia S.p.A. legittima l'applicazione del *Regolamento indennizzi*.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente il malfunzionamento del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la società Optima Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al mancato funzionamento del servizio di connettività dati, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dal mese di luglio 2018. Inoltre detta società non ha fornito evidenza della copia dei files di *log* della componente dati a riprova delle relative connessioni, limitandosi ad eccepire “*l'irreperibilità del cliente*”, senza, però, fornire prova della copia dei relativi rapporti degli interventi tecnici predisposti *in loco*.

Nello specifico, si deve rilevare che, sebbene il disservizio si sia palesato a seguito del passaggio in Optima avvenuto in data 21 giugno 2018, la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 3 luglio 2018, come si evince dalla copia dei *print* allegati alla memoria prodotta dalla società Optima Italia S.p.A.; al riguardo, dalla disamina della documentazione acquisita agli atti si evince che, nel periodo oggetto di contestazione (luglio 2018 - ottobre 2018), sono presenti cinque segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 3 luglio 2018, del 10 luglio 2018, del 18 agosto 2018, del 3 settembre 2018, del 22 ottobre 2018. Orbene, il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla prima del 3 luglio 2018 non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per oltre tre mesi, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Optima Italia S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 72 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, si deve evidenziare che il malfunzionamento del servizio di connettività dati per il numero di 118 giorni dal 3 luglio 2018 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 22 ottobre 2018) al 29 ottobre 2018 (data di risoluzione del disservizio segnatamente all'ultima segnalazione) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Optima Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Fuoco nei confronti della società Optima Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 708,00 (settecentootto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 *pro die* per il numero di 118 giorni di malfunzionamento

del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall' articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

3. 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.

4. 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.

Roma, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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