



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 145/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RAGAZZO/OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/804/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 2018;

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 dalla delibera n. 405/17/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 “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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 “*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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del sig. Ragazzo, del 16 maggio 2018; VISTI

gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa *business* n. 041486***, ha contestato nei confronti di Optima Italia S.p.A., (di seguito anche solo "Optima" o "Società") il ritardo nell'attivazione del servizio, la discontinua erogazione e la sospensione del servizio e, infine, la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria di replica, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 8 novembre 2017, ha stipulato il contratto "Optima *business*" ma l'attivazione del servizio è avvenuta solo in data 19 febbraio 2018, con ben 103 giorni di ritardo;

b. inoltre, l'istante ha riscontrato che la connettività internet e la linea fissa vengono sospesi continuamente senza alcun presupposto e il malfunzionamento del servizio ha causato anche un irregolare funzionamento del POS;

c. la società Optima, nella memoria depositata in CORECOM, ha riconosciuto la presenza di un guasto non ancora risolto nel periodo 19 febbraio - 5 maggio 2018;

d. l'istante, nel mese di dicembre 2017, ha inviato un reclamo senza aver avuto alcuna risposta;

e. nelle controdeduzioni depositate, l'istante ha contestato le note di credito emesse da Optima in quanto volte a un ristoro parziale dei disservizi, trattandosi di un'utenza *business*.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo a seguito di cambio operatore;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione dei servizi senza i presupposti;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la discontinua erogazione del servizio;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Optima Italia S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che, per il ritardo nell'attivazione dei servizi avvenuta in data 16 febbraio 2018, ha provveduto a riconoscere l'indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo (gg. 40) con l'emissione della nota di credito. Invero, il ritardo va considerato a decorrere dal 61 giorno successivo al perfezionamento del contratto in quanto, l'articolo 4 della Carta servizi Optima così stabilisce testualmente: *“Optima si impegna ad attivare tutti servizi richiesti dal Cliente nel Contratto, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali, entro il termine di 60 giorni dalla data di suo perfezionamento, salvo problemi tecnici non imputabili ad Optima”*.

Per quanto concerne, invece, la problematica segnalata in data 22 gennaio 2018, la stessa è stata immediatamente gestita, e positivamente risolta in data 19 febbraio 2018. Per tale malfunzionamento, Optima ha riconosciuto al cliente un indennizzo pari a euro 145,00 (5,00 euro per 29 giorni) nonché uno sconto di 4 mesi per il canone relativo ai servizi voce e fibra.

Relativamente al malfunzionamento dall'8 marzo 2018 al 14 marzo 2018, Optima ha provveduto a riconoscere l'indennizzo di euro 2,50 per ogni giorno di disservizio (7 giorni) con la nota di credito.

Infine, per la mancata risposta al reclamo, Optima ha provveduto a riconoscere l'indennizzo massimo previsto dalla propria Carta servizi, pari a euro 150,00 con ulteriore nota di credito.

3. Motivazione della decisione

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

Con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii., le stesse devono essere esaminate congiuntamente trattandosi di richieste relative al ritardo nell'attivazione dei servizi mediante portabilità da altro gestore. Dalla documentazione depositata da Optima è stato possibile verificare che in merito al disservizio contestato l'istante ha già ricevuto una nota di credito di euro 300,00 volta a compensare il ritardo di 40 giorni nell'attivazione del servizio, secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die*. L'eccezione sollevata dall'istante nelle proprie controdeduzioni deve essere parzialmente accolta, in quanto sebbene sia corretto il momento in cui l'operatore abbia corrisposto la predetta somma, ovvero dopo l'avvio del tentativo di conciliazione, ed è corretto anche il numero di giorni da indennizzare, in quanto dall'8 novembre 2017, data di sottoscrizione del contratto, vanno aggiunti sessanta giorni per l'attivazione previsti da Carta servizi, allo stesso tempo, l'importo corrisposto non tiene conto del fatto che si tratta di due servizi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(voce e *internet*) di natura *business*, pertanto, l'importo da corrispondere *pro die* è pari a euro 30,00. Ne consegue, quindi, che la società Optima sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e dati di un'utenza *business*, ai sensi degli articoli 3 e 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 30,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 40, al netto dell'importo di euro 300,00 già corrisposto mediante nota di credito.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione acquisita è emerso che il disservizio della sospensione, occorso nel periodo 22 gennaio 2018- 19 febbraio 2018, sia stato già oggetto di rimborso mediante nota di credito da parte di Optima.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. relativo alla discontinua erogazione del servizio nel periodo 19 febbraio 2018- 10 maggio 2018, occorre precisare che la società Optima ha già emesso una nota di credito per il periodo 8-16 marzo 2018 secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 7 giorni. La società Optima non ha depositato il dettaglio del traffico voce e dati atto a testimoniare il regolare funzionamento dei servizi per il periodo contestato, ne consegue che la Società sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 5, comma 2 e 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio per il periodo 19 febbraio – 10 maggio 2018 per il numero di giorni pari a 80, al netto dell'importo di euro 145,00 già corrisposto da Carta servizi.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v., la stessa non può essere accolta in quanto il ritardo nella risoluzione del guasto non trova espressa previsione nel *Regolamento sugli indennizzi* e, in ogni caso, l'istante ha già trovato tutela mediante il riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi di cui al punto precedente.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto vi., la stessa non può essere accolta in quanto, non solo la società Optima ha già provveduto, in pendenza della procedura di definizione, a erogare un indennizzo da Carta servizi, ma in ogni caso, dalla documentazione depositata non si rinviene alcun reclamo scritto per il quale possa essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'articolo 11.

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

DELIBERA

Articolo 1

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 900,00 (novecento/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e internet;
- ii. euro 655,00 (seicentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e internet.

3. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci