

DELIBERA N. 301/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PAGANO GIOIELLI DI PAGANO/OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/254588/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 09 settembre 2020;

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*”, di seguito *Regolamento*, 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza della ditta Pagano Gioielli del 07/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di una utenza *business* n. 0823 25 9xxx nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 04/01/19, ha sottoscritto una PDA finalizzata al passaggio della linea da Optima Italia S.p.A. (d’ora in poi, indicata come Optima) a Vodafone Italia S.p.A. (d’ora in poi, indicata come Vodafone);

b. tuttavia, la linea era «*attiva nel nuovo indirizzo solo il 7/3/19, con enormi disagi*»;

c. «è stato fatto un reclamo PEC il 28/02/2019 senza esito e sono stati spesi oltre 50 euro di telefonate a pagamento per segnalare il guasto a Vodafone».

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata attivazione dell'utenza n. 0823259xxx in relazione alla componente voce e dati;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardato trasloco dell'utenza dalla vecchia alla nuova sede;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. il «rimborso di circa 50 euro per le telefonate fatte al servizio clienti Vodafone».

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Optima, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato ha rappresentato quanto segue.

L'utenza n. 390823259xxx (Servizi Voce e ADSL) è rimasta attiva dal 01/08/17 al 31/01/19, allorquando è migrata verso altro operatore telefonico. L'operatore a corredo di quanto sostenuto ha allegato i *print* da cui si evince il perfezionamento del passaggio del cliente al nuovo operatore.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, in quanto il disservizio patito dall'utente sino al 07/03/19 non è imputabile a Optima, che ha dimostrato di aver espletato la migrazione già il 30/01/19. Peraltro, l'utente non ha precisato il *dies a quo* del disservizio concernente l'interruzione della linea, quindi deve ritenersi che sino al 30/1/19 l'operatore abbia regolarmente erogato i servizi di competenza, tant'è che non risultano reclami in atti.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione al fascicolo non si evince in che data è stata richiesto il trasloco dell'utenza dedotta in controversia. Tuttavia, ritenendo presumibilmente che la richiesta sia coincisa con la richiesta di migrazione in Vodafone della linea, è ovvio dedurre che l'obbligazione contrattuale alla fornitura del servizio presso la nuova sede fosse a carico di Vodafone e non certo di Optima, unico operatore convenuto nella procedura di definizione.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta, stante il fatto che al fascicolo non risultano reclami scritti e quello asseritamente inviato a mezzo PEC in data 28/02/2019, non contestato, ha trovato comunque riscontro tempestivamente, per *facta concludentia*, atteso che la linea è stata attivata in data 07/03/2019.

Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non merita accoglimento, in quanto non vi è prova, agli atti, delle spese sostenute dall'istante per effettuare chiamate all'operatore finalizzate alla segnalazione dei disservizi.

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

DELIBERA

Articolo 1

L'Autorità non accoglie l'istanza della ditta Pagano Gioielli nei confronti di 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, 09 settembre 2020

IL PRESIDENTE *f.f.*
Francesco Posteraro

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone