



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 75/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SAGI /OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2294/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 giugno 2015;

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. 569/14/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. 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 Sagi del 17 ottobre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Sagi, intestataria dell'utenza telefonica n. 0815629xxx, ha contestato il ritardo nella procedura di migrazione da Telecom Italia S.p.A. ad Optima Italia S.p.A. nonché il malfunzionamento dei servizi voce e dati.

In base a tali premesse, la società istante ha richiesto:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per il ritardo nella migrazione;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi della fonia e dell'ADSL;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Optima Italia S.p.A. ha evidenziato, nella propria memoria, che: *“La società Sagi Sas, già cliente Optima per il servizio voce in modalità CPS ha stipulato un nuovo contratto denominato Optima Business avente ad oggetto la fornitura integrata da parte di Optima del servizio di fornitura elettrica nonché i servizi di comunicazione elettronica voce (in modalità wlr) e dati da rete fissa relativamente all'utenza n. 0815629xxx. Per quanto concerne i servizi di competenza della S.V., si comunica che, in esecuzione del contratto, entrambi sono stati regolarmente attivati, il servizio adsl in data 20.03.2014 ed il servizio voce in modalità WLR in data 03.04.2014”*. Optima ha dichiarato, altresì, nella propria memoria che, in data 7 aprile 2014, l'istante ha comunicato tramite fax la volontà di recedere dal contratto con conseguente cessazione del servizio ADSL in data 17 maggio 2014, mentre con riferimento al servizio WLR, il rientro in Telecom si è verificato in data 11 giugno 2014, come risulta dalla schermata depositata.

Con riferimento alla doglianza relativa al malfunzionamento dei servizi voce e dati, Optima ha precisato che *“il cliente ha segnalato telefonicamente la problematica in data 09.01.2013 e che la segnalazione è stata prontamente gestita. Altra segnalazione telefonica si è avuta in data 03.01.2014, nel caso di specie, la problematica è stata autoeliminata (come confermato dal cliente) ed alcun intervento si è reso necessario da parte di Optima”*.

3. Motivazione della decisione

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

L'utente ha lamentato il ritardo nella procedura di migrazione senza specificare quando la stessa sia stata richiesta, in quanto, nell'istanza depositata, l'utente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

genericamente dichiara “*nel dicembre 2013 sottoscriveva PdA per la migrazione di fonia e ADSL in favore di Optima*”, non consentendo quindi a questa Autorità di poter verificare se effettivamente ci sia stato un ritardo nell’espletamento della procedura da parte dell’operatore *recipient*. Allo stesso modo, la data non è stata desunta dalla copia del contratto allegata all’istanza (e richiesta anche all’operatore), in quanto la stessa non riporta gli estremi relativi alla data della sottoscrizione della stessa. Alla luce di quanto descritto non è stato possibile individuare il *dies a quo* necessario per la determinazione degli eventuali indennizzi cui l’utente avrebbe avuto diritto in merito alla gestione della procedura di migrazione da parte dell’operatore Optima. Nel caso di specie, la parte istante non ha allegato i fatti posti a fondamento della propria pretesa non consentendo a questa Autorità di valutare il comportamento dell’operatore, che, comunque, nella propria memoria ha dichiarato di aver regolarmente attivato i servizi richiesti, in particolare l’adsl in data 20 marzo 2014 ed il servizio voce in modalità WLR in data 3 aprile 2014.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto ii), la stessa non può essere accolta in quanto l’utente contesta genericamente il malfunzionamento dei servizi voce e dati senza allegare alcun reclamo inviato all’operatore e senza indicare il lasso temporale di riferimento. In proposito, questa Autorità ha più volte statuito 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*”, (così, conformemente, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

A tal proposito, la delibera dell’Autorità n. 3/11/CIR, in materia di malfunzionamento, ha stabilito che “*[Q]ualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell’utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall’istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo*” (così, *ex pluris*, anche le delibere nn. 50/11/CIR, 14/12/CIR, 38/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR).

Con riferimento alla richiesta *sub iv)*, a fronte dell’integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali.

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

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Sagi 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, 8 giugno 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani