

DELIBERA N. 83/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TABACCHI RUSSO /OPTIMA ITALIA S.P.A./IN FIBRA S.R.L.
(GU14/409884/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'8 luglio 2021;

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. 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. 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. 696/20/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;

VISTA l’istanza dell’utente Tabacchi Russo del 29/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0933942xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 5 maggio 2020 è stata chiesta la portabilità del numero 0933942xxx dall'operatore Optima Italia all'operatore In Fibra;
- b. alla data di stipula del nuovo contratto la linea telefonica e internet hanno subito un'interruzione per un totale di 15 giorni;
- c. nonostante gli immediati solleciti, la linea è stata riattivata solo in data 20 maggio 2020;
- d. la società Optima ha inviato una fattura di euro 327,69 che risultava illegittima stante il disservizio subito;
- e. in data 16 giugno 2020 è stato inoltrato un reclamo con contestuale richiesta di indennizzo a entrambi gli operatori ma solo Optima ha fornito riscontro.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione della linea voce e internet;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo da parte di In Fibra;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Optima, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, dalle verifiche effettuate sui sistemi, il servizio voce attivo sull'utenza n. 0933942xxx è migrato verso altro operatore in data 20 maggio 2020, come da *print* allegato, per cui Optima ha provveduto allo storno delle competenze emesse successivamente alla migrazione, ovvero da giugno a ottobre 2020. Diversamente il servizio ADSL risulta cessato per morosità il 26 ottobre 2020, non essendo pervenuta alcuna richiesta di migrazione, tuttavia, Optima, *pro bono pacis*, anche per l'ADSL, in assenza di connessioni, ha provveduto allo storno delle competenze fatturate da giugno 2020 a ottobre 2020. Optima ha provveduto a depositare la nota credito n. 5000344 con storno competenze voce e ADSL di giugno e luglio 2020 e nota di credito n. 2001873 con storno competenze agosto, settembre e ottobre 2020.

L'operatore In Fibra non ha depositato memorie difensive nei termini di cui al *Regolamento* né ha partecipato all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto agli atti risulta un reclamo inviato tramite PEC a entrambi gli operatori in data 16 giugno 2020 volto a segnalare l'interruzione della linea dal 5 al 20 maggio 2020. Optima si è limitata a dichiarare che la linea telefonica n. 0933942xxx è migrata verso In Fibra in data 20 maggio 2020, ma non ha fornito il dettaglio del traffico voce e dati relativo al periodo oggetto di contestazione, pur trattandosi di documentazione ancora estraibile in base alla disciplina vigente in materia di tutela dei dati personali. Tanto premesso, si ritiene che in mancanza di prova contraria, Optima sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per ciascun servizio il periodo dal 5 al 20 maggio 2020 per il numero di giorni pari a 16.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento nei confronti di In Fibra in quanto il reclamo del 16 giugno 2020 non risulta riscontrato, motivo per cui In Fibra sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 considerato che In Fibra non ha partecipato nemmeno all'udienza di conciliazione.

Infine, la richiesta sub iii. di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Tabacchi Russo nei confronti di Optima Italia S.p.A. e In Fibra S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 384,00 (trecentottantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e internet di un'utenza telefonica *business*.

3. La società In Fibra S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

4. Le società Optima Italia S.p.A. e In Fibra S.r.l. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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, 8 luglio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba