

DELIBERA N. 88/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VICARI /OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/332180/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 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 sig. Vicari, del 28/09/2020, assegnata per competenza a questa Autorità in data 03/11/2020 e al funzionario responsabile avv. Alessandra de Nicolais in data 07/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 09514723xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, cliente Vodafone Italia, in data 18/02/2020 aderiva ad un'offerta commerciale di Optima Italia, che prevedeva la fornitura di vari servizi, tra cui la connettività dati previa migrazione della numerazione 09514723xxx da Vodafone Italia;
- b. a fronte della ricezione di fatture a far data dall'01/05/2020 la procedura di attivazione non si completava; il servizio ADSL veniva immotivatamente disattivato a decorrere dal 20/05/2020;
- c. nonostante i ripetuti reclami telefonici, la società Optima Italia, pur perseverando nella fatturazione degli importi inerenti al servizio internet, non provvedeva alla risoluzione del disservizio, costringendo l'istante a richiedere nel mese di settembre 2020 il trasferimento dell'utenza telefonica ad altro operatore.

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

- i. la liquidazione dell'importo di euro 1.125,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio dal mese di maggio 2020 al mese di settembre 2020;
- ii. la risoluzione del contratto per giusta causa e la restituzione degli importi fatturati e pagati per la componente internet.

2. La posizione dell'operatore

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

«Preliminarmente si rappresenta che, relativamente all'utenza n., il servizio 'adsl è ancora ad oggi attiva con Optima a far data dal 06/05/2020, tuttavia l'ultima connessione è datata 01/06/2020. Contrariamente, il servizio voce non è attivo con Optima in quanto non risulta mai salito sui nostri sistemi. Da verifiche effettuate risulta che, da contratto, non è compilata la parte relativa ai servizi fonia. Mentre per ADSL la richiesta di migrazione è andata in ko (nella fase olo to olo) per "Disservizio al cliente per incompletezza dei dn associati" proprio perchè non era stata richiesta la portabilità della parte Voce. Pertanto, la richiesta è stata processata come nuova attivazione naked (quindi non più migrazione). E' stato aperto Trac per gli allineamenti e quindi reinviata le richieste di attivazione (rimaste ferme poichè non partite in automatico dopo gli allineamenti). Alla luce di quanto esposto alcuna responsabilità potrà essere ascritta alla scrivente società i n ordine ai disservizi lamentati dal cliente, pertanto si richiede archiviazione della procedura nei confronti di Optima Italia S.p.a.».

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 formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve evidenziare che l'istante in data 18/02/2020 ha sottoscritto la proposta di contratto "*Tutto in Uno*" consumer, richiedendo la migrazione della sola linea dati, come si evince dalla voce flaggata nell'apposita sezione sottostante relativa all'offerta sottoscritta, accettando nel contempo la tempistica massima di attivazione dei 90 giorni, richiamata nel relativo riquadro. Al riguardo, la società Optima Italia S.p.A. ha dedotto in memoria che il servizio ADSL è stato attivato in data 06/05/2020 con ultima connessione ADSL in data 01/06/2020 e che la relativa richiesta è stata processata come nuova attivazione *naked*, poiché la migrazione è stata scartata in assenza di contestuale richiesta di attivazione della componente voce. Tuttavia, a fronte di tale asserzione, detta società si è limitata a produrre copia della schermata di sistema *Print*, da cui si evince che l'ordinativo di *delivery* del 30/04/2020 è stato espletato in data 06/05/2020, ma non ha prodotto copia dei files di *log* a riprova delle relative connessioni asserite, ma non provate fino alla data del 01/06/2020.

Nel merito, si deve evidenziare che la società Optima Italia S.p.A., in sede di contraddittorio, ha dedotto che la mancata migrazione della numerazione 09514723xxx è dipesa dal fatto che l'istante, nella compilazione del modulo contrattuale, ha espresso la richiesta di attivazione della sola componenti dati; ragion per cui la relativa richiesta è stata scartata con causale "*Disservizio al cliente per incompletezza dei dn associati*". Tuttavia, seppur va rilevata l'assenza di una precisa richiesta dell'istante di migrazione della componente voce coeva alla sottoscrizione del modulo contrattuale del 18/02/2020, va pure tenuto conto della condotta silente assunta dalla società Optima Italia S.p.A. a fronte dei numerosi reclami telefonici. Detto operatore avrebbe dovuto informare l'istante della necessità di inoltrare una nuova richiesta di migrazione, al fine di potere gestire la procedura di trasferimento nei tempi richiesti, dettati dalla *policy* contingente. Invece, come documentato agli atti, la società Optima Italia S.p.A. non si è attivata al ripristino della funzionalità del servizio ADSL, sospeso dal 20/05/2020.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla ritardata attivazione del servizio dati, può ritenersi accoglibile, segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 20/05/2020 (*dies a quo*, computato con decurtazione dei 90 giorni di franchigia decorrenti dalla sottoscrizione contrattuale del 18/02/2020) al 28/09/2020 (data di deposito dell'istanza di definizione), per il numero complessivo di 131 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*".

Parimenti accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso degli importi fatturati per la sola componente dati a far data dal 20/05/2020, in assenza di accertata mancata erogazione del servizio ADSL.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 del sig. Vicari nei confronti di 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 il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 982,50 (novecentoottantadue/50) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio dati, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4 comma 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile inerente all'utenza telefonica n. 09514723xxx, mediante il rimborso e lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio ADSL con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

4. La predetta Società è tenuta, 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, 15 luglio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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