DECRETO DC/67/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

V. VIGNOLI / OPTIMA ITALIA XXX

(GU14/3513/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 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. 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;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di V. VIGNOLI del 01/08/2018 acquisita con protocollo N. 0068881 del 01/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente deduceva che dal momento della migrazione verso Optima, ovvero dal 1 agosto 2017, la linea non aveva mai funzionato, in particolare la numerazione telefonica migrata risultava costantemente irraggiungibile da numerazioni di rete fissa esterne. L'ADSL funzionava a singhiozzo. In sede di conciliazione presso il CORECOM Lazio l'operatore non si era presentato. Depositava il reclamo inoltrato il 9.3.2018 e dichiarava altresì di aver reclamato anche in data 19.9.2017 . In base a tali premesse richiedeva la condanna dell'operatore telefonico al pagamento dei seguenti indennizzi: 1) art. 5, comma a), Delibera 73/11: 5 euro per ogni giorno di malfunzionamento a partire dal 01.08.2017 e sino alla data di deposito dell'istanza di definizione (1.8.2018), non essendo i malfunzionamenti mai cessati; 2) stessa richiesta di cui al precedente punto 1 in relazione all'adsl; 3) indennizzo ex art. 11 della Delibera n. 73/11 per un totale di 300 euro; 4) rimborso spese di procedura Quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 5000.0

2. La posizione dell'operatore

Il gestore riferiva preliminarmente che in data 12.06.2017, il cliente ha sottoscritto un contratto avente ad oggetto la fornitura da parte di Optima Italia dei servizi Voce e Adsl relativamente all'utenza n. 06******873, intestata a Venere Caffè SAS di V. V.e C., nonché la fornitura dei servizi energetici. Entrambi i servizi di comunicazione elettronica sono stati attivati in data 10.07.17 e, ad oggi, risultano ancora attivi. Tuttavia si sono verificati nel tempo dei malfunzionamenti e quindi il cliente ha subito disservizi per i quali però è stato sempre prontamente indennizzato da Optima che ha provveduto non solo con l'emissione di note credito, ma anche con il riconoscimento di sconti in fattura. In particolare evidenziava che il primo guasto è stato segnalato il giorno 18/07/2017 ma trattavasi di un guasto apparente; poi ancora il 19/07/2017 sempre guasto apparente. In data 30/08/2017 è stato segnalato un funzionamento discontinuo della rete, risolto il 14/09/2017; poi ancora c'è stata una segnalazione il 19/09/2017 risolta in pari data; il 17/11/2017 è stato segnalato un disservizio linea dati risolto il 20/11/2017; il 04/12/2017 altro malfunzionamento linea Voce risolto il 27/01/2018. Orbene, a fronte di tutte le segnalazioni di malfunzionamento sopra indicate, Optima ha riconosciuto al cliente 2 mesi di sconto canone servizi TLC ed indennizzo pari a 5 €. al giorno per ogni giorno di disservizio dal 4/12 al 22/01, come si evince dalla documentazione allegata alle presenti memorie. Ulteriore segnalazione di guasto è pervenuta il 27/01/2018 ed è stata risolta il 31/01/2018, poi ancora il 09/03/2018 risolto il 20/03/2018, il 27/03/2018 risolto il 03/04/2018; il 19/04/2018 risolto il 26/04/2018 (linea telefonica non funzionante); altro guasto il 04/05/2018 risolto in pari data; l'11/05/2018 risolto il 16/05/2018 ed ancora dal 17/05/2018 al 28/05/2018. Per cui la scrivente società ha riconosciuto indennizzo pari a 27.50 euro (11 gg per 2,5 euro) e sconto di un mese per canone tlc ovvero 34.50 euro, come si rileva dalla documentazione in allegato. Alla luce di quanto esposto, appare evidente, che la scrivente società ha posto in essere tutte le azioni volte alla risoluzione della problematica lamentata e ad indennizzare sempre il cliente per i disservizi sopportati, pertanto richiedeva il rigetto dell'istanza. L'utente contestava la veridicità di quanto affermato da controparte e che l'entità dei disservizi subiti erano di ben altra portata ed andavano al di là dei limiti temporali indicati, anche alla luce di tutti i reclami presentati anche dopo l'incontro di conciliazione. Inoltre, l'indennizzo già riconosciuto non era conforme a quello previsto dagli artt. 5 e 11 del Regolamento ex Delibera 73/11/CONS.

3. Motivazione della decisione

L'utente deduce che sin dall'attivazione del Contratto con Optima, cioè dal 1.8.2017 si erano verificati numerosi malfunzionamenti della linea voce ed internet che non erano mai stati definitivamente risolti , nonostante i ripetuti reclami. L'operatore ammetteva il verificarsi dei

disservizi precisando di essere sempre intervenuto a risoluzione degli stessi e di aver già indennizzato automaticamente l'utente mediante corresponsione degli indennizzi previsti dalla carta Servizi. L'utente d'altro canto non ha contestato di essere stato destinatario di tali riaccrediti, ma ne ha censurato l'inadeguatezza alle previsioni regolamentari . Anzitutto occorre richiamare l'attenzione sulle modalità di redazione dell'istanza che si presenta alquanto indeterminata per via di deduzioni generiche circa l'entità , la natura e la durata dei guasti lamentati e non adeguatamente supportata da riscontri probatori in ordine ai reclami svolti con l'operatore ai fini della sua messa in mora all'intervento.(risulta documentato solo un'email del 9.3.2018. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore …..qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di circostanziate segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da se che se l'utente, che ha sostenuto di aver subito diversi disservizi non ha fornito la prova di avere lamentato il disservizio prontamente al gestore, questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del guasto. Sul punto il gestore sostiene di avere risolto nei tempi della CGC le segnalazioni pervenute. Se dunque l'allegazione dell'utente non sarebbe di per sé sufficiente a valutare l'adeguata segnalazione dei malfunzionamenti prima del 9.3.2017, data dal reclamo scritto, sopperisce tuttavia a tale carenza la posizione rappresentata dal gestore che circostanzia incidenza temporale e durata dei malfunzionamenti nel corso del rapporto contrattuale e pertanto, in mancanza di precise deduzioni e controdeduzioni (neanche in replica) da parte dell'utente, che consenta di ricostruire un quadro diverso, non si può che assumere come valide le circostanze fattuali rappresentate dal gestore. Rispetto all'attivazione dei servizi di telefonia in data 10.7.2015 , e per il periodo che va tra il 30.8.2017 e il 22.1.2018 si devono registrare, tenuto conto delle date di segnalazione e risoluzione dei gusti, così come riferite, n. 66 giorni di funzionamento parziale del servizio voce e della connessione internet. Per il periodo intercorrente tra il 27.1.2018 e il 28.5.2018, tenuto sempre conto dei periodi circoscritti in memoria, si registrano n. 45 giorni di malfunzionamento. In relazione a detti periodi di malfunzionamento, il gestore eccepisce di aver già ristorato l'utente con gli indennizzi previsti dalla propria Carta Servizi mediante note di credito e sconti in fattura di 1 mensilità di canone (34,50) . A mente dell'art. 7 della Carta Servizi Optima (INDENNIZZI E RIMBORSI) : Malfunzionamenti Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 2,50 euro per ogni giorno di completa interruzione del servizio non accessorio per motivi tecnici, imputabili all'operatore e fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica. Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 1,25 euro per ogni giorno di irregolare o discontinua erogazione del servizio non accessorio che non comporti la completa interruzione del servizio, o in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi previsti nella Carta dei Servizi, per motivi tecnici, imputabili all'operatore e fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica. Laddove il malfunzionamento è dovuto a ritardo di riparazione, imputabile a Optima e non dovuto a casi di eccezionale difficoltà tecnica, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio. Mancata o ritardata risposta ai reclami: Il Cliente potrà richiedere a Optima un indennizzo di 1 euro per ogni giorno di ritardo, nella ricezione di risposta al reclamo, rispetto ai termini stabiliti nella Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, e fino a un massimo

di 150,00 euro. L'indennizzo sopra citato è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Gli indennizzi sopra menzionati sono ridotti del 50% in caso di utente residenziale. A conferma dell'applicazione di quanto sopra, il gestore ha depositato 3 note di credito: la n. 5000582 del 31.5.2018 di importo pari ad Euro 34,50 (1 canone mensile) è stata riaccreditata come sconto di pari importo nella fattura n. 2171870/IB del 26.6.2018; per la n.5001948 del 2.10.2017 di importo pari a Euro 300,00 e n. 5000582 del 31.5.2018 di importo pari ad euro 250,00, non sono state depositate in atti le fatture sulle quali sono state riaccreditate. Tuttavia l'utente in replica non contesta l'effettiva corresponsione delle note di credito, bensì unicamente l'importo in quanto non ritenuto congruo agli indennizzi contrattuali. Tale eccezione è infondata. Infatti l'art.3, comma 1 dell'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS prevede l'obbligo per gli operatori di corrispondere in maniera automatica gli indennizzi di cui all'art.4.1 e 5.2, mediante accredito nella prima fattura utile entro 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla sua risoluzione; ai sensi del precedente art.2, comma 3 , inoltre, l'adempimento di tale obbligo, preclude l'applicazione, in sde di definizione degli indennizzi nella misura prevista dal Regolamento. Alla luce di quanto sopra richiamato, considerati i parametri indennizzatori contrattuali applicabili alla fattispecie in esame (ex art.7 cit. Euro 1,25/die per due servizi e 1,00/die con max di 150 Euro per mancata o ritardata risposta ai reclami), rapportati con la durata dei disservizi stessi come sopra individuati, l'importo complessivo portato dalle due note di credito citate (Euro 300,00 + 250,00) risulta ampiamente satisfattivo del dovuto indennizzo automatico previsto dal citato art.3 del Regolamento e pertanto alcun ricorso ai (seppur favorevoli) parametri regolamentari di indennizzo è possibile in questa sede definitoria, rendendo le domande dell'utente non procedibili. Resta inteso che gli importi contrattuali menzionati, ove non già restituiti mediante accredito sulle fatture di competenza, dovranno essere corrisposti con una delle modalità previste dal menzionato articolo 3 ,previo riscontro dei presupposti ivi previsti.

DECRETA

Articolo 1

l'improcedibilità, ai sensi dell'art.2, comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS dell'istanza presentata dalla Venere Caffè XXX di V. Vignoli e C. nei confronti di Optima Italia XXX. Compensate tra le parti le spese di procedura. L'operatore Optima spa è comunque tenuta a provare l'adempimento all'obbligo di cui all'art.3 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS della effettiva corresponsione dell'indennizzo automatico di cui in motivazione, in una delle modalità dallo stesso articolo previsto, in ricorrenza dei rispettivi presupposti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.
Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
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, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO