AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 36/2020

[redacted] / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/31842/2018)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/11/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*";

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 16/10/2018 acquisita con protocollo n. 0159898 del 16/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig. [redacted] titolare dell'utenza mobile [redacted] mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 16 ottobre 2018 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto (3 mesi) dall' emissione del verbale di mancata adesione al tentativo di conciliazione da parte dell' operatore (verbale del 15 ottobre 2018) introdotta a mezzo UG cartaceo protocollato in data 07 giugno 2018, contesta alla Optima quanto segue: "Malfunzionamenti sim ed internet".

Nel precedente formulario UG cartacco più specificatamente lamenta che nel marzo 2018 nel corso della stipula di un contratto con Optima per la fornitura di luce domestica la Compagnia, per invogliare l'attivazione del servizio, offriva l'attivazione di un contratto di telefonia mobile. L'utente accettava e intestava al figlio l'utenza il quale sin da subito ne lamentava il malfunzionamento costringendo l'utente a cambiare operatore.

Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta di:

"Rimborso ed indennizzo per disservizio e tempo perso" come da richiesta in formulario UG cartaceo.

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 5.000,00

L'istante non ha successivamente depositato entro i termini memoria difensiva.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore costituitosi in definizione nella propria memoria, depositata entro i termini, argomenta: "In riferimento al procedimento indicato in oggetto, in ottemperanza a quanto richiesto, a seguito delle opportune verifiche si rappresenta che in data 05.03.18 il cliente ha sottoscritto con Optima un contratto avente ad oggetto la sola fornitura del servizio di energia elettrica ad uso domestico, ottenendo in omaggio una sim del valore di €. 90,00, come da documento allegato.

Il servizio ADSL non è mai stato contrattualizzato dal cliente, pertanto mai attivato dalla scrivente società. Si precisa che ad oggi mai alcuna segnalazione è pervenuta in merito al malfunzionamento della sim, anzi, da controlli effettuati, il cliente usufruisce regolarmente del bundle mobile." Alla luce di tutto quanto sopra esposto ed anche per l'estrema genericità nella descrizione dei fatti di cui all'istanza presentata dal cliente, con la presente se ne chiede il rigetto per l'inammissibilità delle richieste avanzate." L' operatore, quindi, fa richiesta di rigetto delle domande avanzate perché inammissibili.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva che la controversia è stata introdotta con istanza di conciliazione protocollata in data 07.06.18 a mezzo di modello UG cartaceo. Per tutte le istanze presentate antecedentemente all'effettiva entrata in vigore del nuovo "Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", approvato con delibera 203/18/CONS, si continuerà ad applicare, come nel caso di specie, il precedente regolamento, disciplinato con delibera 173/07/CONS e, nell' ipotesi del riconoscimento di indennizzi, il regolamento in materia di indennizzi ex delibera 73/11/Cons. di cui all' allegato A.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. L'istante lamenta il malfunzionamento della sim offerta in promozione dall' operatore contestualmente all'attivazione della fornitura del servizio di energia elettrica ad uso domestico.

Nel formulario UG14 presentato telematicamente l'utente in maniera confusa inquadra l'utenza in affari, mentre nella precedente istanza di conciliazione UG cartacea il tipo di utenza viene inquadrata in privata. La compagnia ha fornito il contratto dal quale si evince l'attivazione di una utenza privata senza costi di attivazione a carico dell'utente e rileva che mai alcun reclamo è pervenuto alla società di malfunzionamento della sim.

L' utente denuncia che il malfunzionamento è stato immediato, ma non ha fornito prova di aver prontamente segnalato all' operatore la problematica. La Compagnia risulta essere stata informata solo a seguito del deposito dell'istanza di conciliazione e, tra l'altro, l'istanza risulta essere generica e poco precisa, la natura del malfunzionamento non è chiara e circostanziata (se trattasi di servizio discontinuo o totale assenza di servizio) né è in alcun modo indicato temporalmente quando sarebbe stato effettuato il passaggio ad altro operatore. Ciò rende impossibile inquadrare correttamente il problema lamentato e di conseguenza il thema decidendum su cui poter effettuare un'analisi compiuta della vicenda e poter adottare una decisione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata dall'utente, spese compensate.

2. 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.

3. È fatta 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.

Potenza, 03/11/2020

IL PRESIDENTE
dr. Antonio Donato Marra