



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 5/2020

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
SAS VS OPTIMA ITALIA S.P.A.

L'anno duemilaventi, il giorno 7 del mese di febbraio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1. MARRA ANTONIO DONATO | Presidente |
| 2. CATALDO GIUSEPPINA | Componente |
| 3. LOMUTO FEDERICA | Componente |
| 4. MITIDIERI ASSUNTA | Componente |
| 5. PRETE ANTONELLA | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N. 5/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS OPTIMA ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 279/C del 10 gennaio 2018)

NELLA riunione del 7/02//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 L.R. n.20/2000 *“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. 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”*;

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 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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante "*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 10 gennaio 2018, prot. n. 279/C, contro Optima Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1) La posizione della parte istante

L'istante, signora [REDACTED], titolare di un'attività commerciale, con istanza UG14 protocollata in data 10.01.18 relaziona di aver sottoscritto in data 28.09.2016 con la società Optima Italia S.p.A. un contratto di attivazione del servizio "*Optima Vita Mia Business*" linea fissa al numero [REDACTED] che prevedeva sia la fornitura telefonica e dati con velocità di 7 Mega, sia la fornitura energetica del mercato libero, quest'ultima attivabile dal 01.02.2017.

L'istante afferma di aver constatato sin da subito il malfunzionamento della linea telefonica ed internet Adsl e di aver lamentato tempestivamente alla società il disservizio invitando la stessa al ripristino immediato della linea in quanto trattasi di attivazione pertinente un'attività commerciale.

Avrebbe inviato, come specificato nella successiva memoria del 06.04.18 depositata entro i termini, apposita lettera del 25.11.2016 a mezzo fax (non in allegato), richiedendo la risoluzione del contratto "*Optima Vita Mia Business*" comprendente la fornitura della linea telefonica e dell'elettricità in quanto la Società nonostante le ripetute sollecitazioni non avrebbe provveduto al ripristino della linea suddetta comportando gravi danni all'attività commerciale.

Successivamente con lettera del 14.07.2017 (non in allegato) si contestava ad Optima Italia Spa il pagamento delle fatture n. [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] (non in allegato) per un importo complessivo di € 192,90, in quanto la Sig.ra [REDACTED] il 27.01.2017 è stata costretta a migrare ad un nuovo gestore a causa del malfunzionamento della linea suddetta, pertanto il relativo consumo successivo al

passaggio non è dovuto in quanto fatturato dal nuovo gestore.

In base a tali premesse e come specificato nella successiva memoria, l'istante nel formulario UG14 ha richiesto:

- 1) storno totale delle fatture come descritte;
- 2) condanna della Optima Italia Spa al pagamento in favore della signora Spennacchio della somma di € 500,00 a titolo di risarcimento per i gravi danni subiti all'attività commerciale.

2) La posizione dell'Operatore

L'operatore conferma che in data 28.09.16 la Sig.ra [REDACTED] ha stipulato con la scrivente società, un contratto denominato "Optima Vita Mia Business", avente ad oggetto la fornitura integrata di energia elettrica nonché dei servizi Voce/ADSL relativamente all'utenza n. [REDACTED]

Sostiene, contrariamente a quanto dedotto nell'istanza, che entrambi i servizi sono stati attivati da Optima nelle tempistiche stabilite dalla Carta Servizi, in particolare il servizio voce è rimasto attivo dal 04.11.16 fino al 27.12.16 allorquando si è concretizzata la migrazione verso altro OLO ed il servizio Adsl è rimasto attivo dal 21.10.16 al 23.06.17 allorquando è cessato anch'esso per intervenuta migrazione.

In merito al lamentato disservizio rappresentato dalla cliente precisa che, contrariamente a quanto asserito, la problematica lamentata con un' apposita segnalazione del 27.10.16, è stata immediatamente presa in carico e gestita dalla società. Invero Optima, a seguito del lamentato malfunzionamento, ha segnalato prontamente la problematica a Telecom, gestore della rete nazionale con l'apertura, nella stessa data del Ticket n. 21494960 che si è chiuso il 28.10.16 con il seguente esito:

Causa : CLIENTE

Classificazione Tecnica : Guasto impianto sede cliente " .

L'operatore quindi precisa che il malfunzionamento è stato dovuto ad un disservizio legato al modem che presentava la scheda wi-fi bruciata per cui si rallentava considerevolmente la navigazione.

Pertanto Optima provvedeva alla sostituzione del modem che veniva consegnato il 02.11.2016 e la problematica veniva definitivamente risolta il 07.11.16.

Alla luce del predetto disservizio la scrivente società ha riconosciuto al cliente indennizzo di €. 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento (GG 12) con noto credito di €. 30,00, allegata alla memoria.

La società Optima, pertanto, esclude ogni responsabilità e richiede il rigetto dell'istanza presentata.

Nulla rappresenta e contesta nella sua memoria circa la richiesta di storno della somma di € 192,90 relativa alle fatture n. [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] che, a detta della parte istante, sarebbero state indebitamente emesse dopo il passaggio ad altro operatore.

3) Motivazione della decisione

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del regolamento.

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

1) Sulla richiesta di storno della fatturazione.

Preliminarmente, dall'analisi della documentazione fornita dalla parte istante si evince che non è allagata dalla stessa alcuna copia delle fatture contestate n. [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] e che l' Optima avrebbe emesso, a dire della ricorrente, dopo il passaggio del servizio di telefonia con l' operatore TIM, ne' è indicato temporalmente a quali periodi tali fatturazioni si riferiscano.

Diversamente, come attestato dalla documentazione contrattuale fornita dall' istante, si evince tale passaggio ad altro operatore con l'attivazione a partire dal 21.01.17 della promozione " Tutto senza limiti ADSL".

L' Optima asserisce che in particolare il servizio voce è rimasto attivo dal 04.11.16 fino al 27.12.16 allorquando si è concretizzata la migrazione verso altro OLO ed il servizio Adsl è rimasto attivo dal 21.10.16 al 23.06.17 allorquando è cessato anch'esso per intervenuta migrazione fornendo apposite schermate di disattivazione allegate in atti. Si desume, di conseguenza, che tali fatture contestate si riferiscano al servizio ADSL cessato alla data del 23.06.17, successivo quindi all'attivazione del servizio ADSL con la TIM avvenuto alla data del 21.01.17.

L'istante difatti ha fornito, oltre il contratto di attivazione col nuovo gestore, anche fatturazione dalla quale si evince la fornitura di servizi voce e adsl che sono stati regolarmente pagati per cui è accoglibile la richiesta di storno di eventuali fatture emesse

dalla Optima successive alla data di attivazione dei servizi con il nuovo operatore TIM poiché trattasi di indebita doppia fatturazione.

2) Sulla richiesta di risarcimento del danno

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove si riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione **di ogni pronuncia di carattere risarcitorio, oggetto di domanda nel procedimento che ci occupa.**

Inoltre, come è noto, il danno patrimoniale arrecato va provato.

Le richieste, precise e circostanziate, nel caso di specie avrebbero devono rispettare e richiamare le ipotesi previste ex all. A. Del. 73/11/Cons., al fine di garantire la piena corrispondenza al principio normativo vigente di conformità fra il chiesto ed il pronunciato.

Tale valutazione di ordine risarcitorio patrimoniale potrà essere oggetto di valutazione solo presso il giudice ordinario competente.

In tutti i casi, analizzando nel merito la questione, l'operatore ha provveduto in applicazione della propria carta servizi rete fissa ad effettuare un indennizzo, calcolato dalla data di segnalazione del disservizio confermata dalla stessa società telefonica, il 27.10.16, alla data di ripristino, il 07.11.16.

Bisogna considerare inoltre che l'istante non specifica con chiarezza il tipo di disservizio, se cioè questo “malfunzionamento” ha interessato entrambi i servizi principali linea voce e dati od in particolare uno solo di essi e se è da intendersi, come sembra desumersi dall'istruttoria, trattarsi di irregolare o discontinua erogazione del servizio rispetto alla totale assenza dello stesso.

I servizi non sono stati attivati con ritardo poiché, sempre sulla base della carta servizi rete fissa di Optima, alla sezione “Impegni” Optima si impegna ad *“Attivare tutti servizi richiesti dal Cliente nel Contratto, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali, entro il termine di 90 giorni dalla data di suo perfezionamento, salvo problemi tecnici non imputabili ad Optima”*.

Nel caso che ci occupa, se pur con il lamentato malfunzionamento, l'attivazione della linea voce e dati è rientrata nella tempistica prevista a partire dal perfezionamento del contratto (28.09.16).

Sulla base di quanto rilevato l'indennizzo automatico applicato risulta essere congruo e per quanto esposto la pretesa risarcitoria avanzata dalla parte non è accoglibile.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 10 gennaio 2018, prot. n. 279/C, dall'utente [REDACTED] nei confronti di Optima Italia S.p.A.

Delibera

La Società Optima Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) stornare l'eventuale fatturazione emessa successivamente all'attivazione del contratto da parte della ricorrente con il nuovo operatore TIM e riguardante mensilità per le quali è stato fornito il servizio dal nuovo operatore.

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.

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

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore

IL PRESIDENTE
Dott. Antonio Donato Marra