

DELIBERA n° 83 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / OPTIMA ITALIA S.p.A.

GU14 / 114 / 2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l’accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l’*Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione del Sig. XXXXXXXXX acquisita il 27 febbraio 2018 al prot. n°10762;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

il Sig. XXXXXXXXX, n.q. di titolare firmatario dell’omonima ditta individuale agriturismo “XXXXXXXXXX”, risulta titolare di un contratto tipo Business per la fornitura del servizio di telefonia fissa, Adsl, fax e pos con l’operatore Optima Italia S.p.A. (di seguito Optima) sulle utenze n. XXXXXXXXXXXX e linea fax n. YYYYYYYYYYY. L’istante riferisce di aver subito disservizi sulle linee telefoniche oggetto della presente controversia. Nello specifico: sulla linea XXXXXXXXXXXX il malfunzionamento iniziava il 15.05.2016 istante riferisce che non poteva usufruire dei servizi in entrata o in uscita sia voce che internet . Nonostante i ripetuti solleciti il problema non veniva risolto. Il guasto si protraeva sino a dicembre, con grave pregiudizio per le attività lavorative e in data 23.12.2016 istante avanzava un ulteriore reclamo. Nell’agosto 2017 si ripresentava il disservizio su entrambe le linee telefoniche, comportando un ulteriore grave pregiudizio all’attività lavorativa. L’istante riferisce che nello specifico si era trovato nell’impossibilità materiale di gestire le prenotazioni della struttura tramite linea telefonica, internet e nemmeno ricevere pagamenti tramite pos. Il 09.09.2017 veniva ripristinata la linea fax YYYYYYYYYYY e in data 30.09.2017 linea XXXXXXXXXXXX.

In data 18.01.2018 si procedeva al tentativo di conciliazione presso il Corecom, Regione Sicilia concluso negativamente. In base a tali premesse chiede:

- 1) la corresponsione dell’indennizzo di € 78,00 ex art. 11 Del. N. 73/11/Cons. All.A dal 04.10.2017 al 11.11.2017;
- 2) la corresponsione dell’indennizzo di € 4.800,00 ex art. 5 Del. 73/11/Cons, All.A, dal 15.05.2016 al 10.01.2017;
- 3) la corresponsione dell’indennizzo di €550,00 ex art. 5, Del. N. 73/11/Cons, All. A, dal 06.08.2017 al 30.09.2017;
- 4) la corresponsione dell’indennizzo di € 1.100,00 ex art.5, Del.n. 73/11/Cons. All.

A, dal 06.08.2017 al 30.09.2017

5) lo storno delle fatture

6) la refusione delle spese procedurali e onorari legali, con riserva di eventuale risarcimento.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La Optima Italia S.p.A.(di seguito Optima) nella propria memoria difensiva asserisce la correttezza del proprio operato gestionale nell'erogazione dei servizi a favore dell'utente e la puntuale presenza ai reclami ed alle doglianze dell'istante. Nello specifico rappresenta di aver riscontrato nell'immediato, allegandone il riscontro agli atti, il reclamo del 30.05.2016 e che da allora non era pervenuta segnalazione per guasto sino alla data 04.07.2017, a distanza di oltre un anno e che l'operatore interveniva nell'immediato con l'apertura ticket n. 23195070 che si chiudeva il 10.07.2017. Successivamente, in seguito a segnalazione del 07.08.2017, l'operatore provvedeva all'apertura del ticket 23428837 chiuso in data 10.08.2017, più tardi apertura del ticket 23699085 a seguito di segnalazione del 22.08.2017 e infine apertura ticket 23686274 segnalato in data 15.09.2017 chiuso il 30.09.2017. L'operatore precisa, che per i predetti disservizi di complessivi 27 giorni, ha riconosciuto al cliente un indennizzo pari a 2,50 al giorno, così come previsto dalla carta dei servizi, con l'emissione di una nota di credito di € 67,50 oltre, a titolo di *caring*, ha riconosciuto al cliente un ulteriore sconto in fattura di € 50,00 per 3 mesi. Per quanto premesso chiede il rigetto delle richieste dell'istante.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le seguenti motivazioni.

- In relazione alla richiesta dell'istante di cui al punto 1) *la corresponsione dell'indennizzo di € 78,00 ex art. 11 Del. N. 73/11/Cons. All. A dal 04.10.2017 al 11.11.2017*; non si ritiene di dover accogliere tale richiesta in quanto, posto che il gestore ha risposto entro 39 giorni e che la carta dei servizi di Optima non prevede un termine entro il quale rispondere all'utente, quindi applicando il termine comune di 45, si ritiene che l'operatore abbia adempiuto alla risposta nei termini.

- Relativamente alle richieste di cui ai punti 2) 3) e 4) queste si ritiene non possano essere accolte e si ritiene ragionevole valutare la fattispecie unitariamente, avendo tali richieste lo stesso oggetto, ovvero le richieste di indennizzo ex art. 5 del

Regolamento indennizzi. Partendo dal reclamo più risalente, la richiesta di indennizzo di € 4.800,00 per il periodo che va dal 15.05.2016 al 10.01.2017, preliminarmente, occorre evidenziare da quanto emerge dalla documentazione versata in atti, che l'operatore ha fornito diversi riscontri alle segnalazioni ed ai reclami avanzati dall'utente in questo arco temporale, e che sono stati ristorati da sconti in fattura (novembre, dicembre 2017 e gennaio 2018 per un totale di € 150,00) e da un indennizzo per il disservizio (€ 67,00 nota credito all.). Ma dal 30.05.2016 in poi, la successiva segnalazione per guasto è del 04.07.2017, che risulta chiuso il 10.07.2017 (ticket n. 23195070), così come in agosto (segnalazione guasto del 07.08.2017, chiuso in data 10.08.2017 - ticket 23428837) e settembre (segnalato in data 15.09.2017 chiuso il 30.09.2017- ticket 23686274). Nella produzione allegata dall'istante non si rinviene documentazione che comprovi una diversa esposizione dei fatti così come ricostruita alla luce delle risultanze probatorie. Ugualmente le richieste ai punti 3) e 4) vengono ascritte all'interno dello stesso arco temporale e con lo stesso oggetto del punto 2), ovvero *la richiesta di un indennizzo ex art. 5 del Regolamento sempre in un arco temporale ricompreso nella precedente richiesta*. Sicuramente la discontinuità del servizio documentata è già un parametro di riferimento, ma la ricostruzione del periodo comporta difficoltà. Per questo motivo, atteso che l'operatore ha riconosciuto al cliente il disservizio subito ristorandolo già ai sensi della carta dei servizi e che inoltre gli ha riconosciuto a titolo di *caring* un ulteriore sconto in fattura, tali richieste non possono essere accolte.

- In riferimento alle richieste di cui al punto 5) *lo storno delle fatture*, deve rilevarsi che la richiesta non può essere accolta in quanto troppo generica. La domanda è priva di elementi e di riferimenti che possano far individuare il motivo di doglianza e né tantomeno si rinvergono elementi individuanti per tale richiesta nel formulario GU14 ;

- Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 6) *refusione delle spese procedurali e onorari legali*, sono da ritenersi compensate tra le parti le spese per la presente procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere

preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. XXXXXXXXX per le utenze di tipo Business n. XXXXXXXXXXXX e linea fax n. YYYYYYYYYYYY nei confronti dell'operatore Optima Italia S.p.A., per le motivazioni sopra riportate.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

