

DELIBERA N. 82/2020

**XXX/ OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/265298/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 17/12/2020;

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 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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 08/04/2020 acquisita con protocollo n. XX del 08/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo affari XX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 10 dicembre 2018 inviava, tramite raccomandata, reclamo per contestare l'irregolare/discontinua erogazione del servizio ADSL;
- b) il reclamo non è stato riscontrato;
- c) il 3 giugno 2019 veniva inviato un nuovo reclamo via pec in cui veniva chiesta l'emissione di nota di credito o la restituzione degli addebiti per i canoni voce da febbraio 2019, essendo da tale data il servizio passato ad altro operatore; l'emissione di nota di credito per gli oneri di disattivazione della linea ADSL; indennizzi per mancato riscontro al reclamo e per il disservizio.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno/rimborso degli oneri di disattivazione dell'ADSL;
- II) cessazione della fatturazione della linea ADSL;
- III) indennizzo per il disservizio;
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la segnalazione dei disservizi, pervenuta a mezzo raccomandata il 14 dicembre 2018, è stata presa in carico e prontamente gestita dal reparto tecnico, tant'è che il giorno 14.12.18 risultava: "Utente connesso da 18 ore, 26 minuti e 48 secondi Indirizzo ip: 79.12.196.241 Ultimo log Aggiorna RADIUS : 2018-12-12_18:56:44 | Auth: Login OK:

[265068_722477@optima] MAC Address 1013EE08CDEE Dati aggiornati al: 14/12/2018 12:46:23”;

2) la cliente è stata contattata più volte al recapito fornito, ma senza riscontro, per cui è stata inviata comunicazione di irreperibilità, a mezzo email, alla casella di posta elettronica reperita sull’anagrafica della cliente: fabio_unico@hotmail.it;

3) il reclamo del 3 giugno 2019, in cui si contestavano addebiti per la quota voce dopo il 9 febbraio 2019, data di passaggio del servizio ad altro operatore, è stato gestito mediante emissione di nota di credito n. XX del 10.06.19;

4) il cliente è stato altresì indennizzato per i disservizi subiti con l’emissione della nota di credito n. XX del 16.12.19;

5) oltre a ciò, trattandosi di un contratto con canone unico per tutti i servizi attivati, Optima ha riconosciuto al cliente uno sconto caring con la nota di credito del 22.07.19 di euro 171,01;

6) in ordine al servizio ADSL non risultano competenze addebitate successivamente al mese di marzo 2019.

In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l’istante dichiara che la nota di credito del 22 luglio 2019 non è stata versata in atti e che la comunicazione di irreperibilità non è mai pervenuta alla cliente. In base a tali premesse, l’istante conferma le proprie richieste.

Nel corso dell’udienza di discussione dell’8 luglio 2020, è stato dedotto quanto segue: “l’istante precisa che il mancato accordo dipende da mancanze di Optima, che non ha fornito la nota di credito richiesta e non ha risposto alle richieste della cliente. Il gestore evidenzia che la questione riguardante l’energia esula dalle competenze del Corecom. Il cliente aggiunge che la documentazione concernente l’energia è stata depositata al fine di valutare una eventuale offerta conciliativa onnicomprensiva da parte del gestore”.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

La richiesta di storno/rimborso degli asseriti oneri di disattivazione non può essere accolta in quanto generica: l’istante non deposita la documentazione contabile contestata, né fornisce altrimenti evidenza degli importi contestati, e nemmeno ne dichiara l’ammontare; non deposita inoltre copia del contratto e della relativa offerta commerciale, elementi, questi, in assenza dei quali non è possibile per questo Comitato verificare l’effettività degli asseriti addebiti e la debenza o meno delle relative somme.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta di cessazione della fatturazione, non avendo l'istante, anche in questo caso, versato agli atti del fascicolo alcuna documentazione comprovante la data di cessazione del contratto e l'eventuale emissione di fatture successive a tale data.

Nemmeno la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio appare meritevole di accoglimento in quanto assolutamente generica: al di là del fatto che l'operatore ha già provveduto ad indennizzare l'utente (nota di credito n. XX del 16.12.19, incontestata), va evidenziato che la domanda non è corredata dei reclami che l'utente dichiara di aver trasmesso, ed è assente qualunque elemento, anche solamente dichiarato, concernente l'arco temporale dell'asserito disservizio.

In base a quanto precede, la domanda appare del tutto generica, priva di elementi precisi e dettagliati, ed è stata prodotta in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante, il quale non ha offerto elementi idonei a fondare un accoglimento delle sue richieste (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

Per quanto concerne, infine, le contestazioni concernenti il mancato riscontro ai reclami, dalla documentazione depositata dall'operatore, risulta che la segnalazione del dicembre 2018 è stata gestita dall'intervento di cui l'operatore allega il report, non contestato dall'istante, e quindi risulta riscontrata per facta concludentia; parimenti, il reclamo del giugno 2019 è stato gestito per facta concludentia mediante emissione della nota di credito n. X del 10.06.19, in atti.

Le questioni, infine, che attengono a servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica fra utenti ed operatori esulano dalla competenza di questo Comitato, giusto il disposto dell'articolo 2, comma 1 del Regolamento di procedura.

Pr questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata da XXX, viaXX – XX (Perugia), nei confronti dell'operatore Optima Italia SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 17 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli