

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1599
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / OPTIMA ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera n. 417/01/CONS *"Linee guida in materia di comunicazioni al pubblico sulla offerta di servizi di telecomunicazione"*;

Visto la delibera n. 179/03/CSP *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*;

Visto lo *"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 4 dicembre 2008;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vista la *“Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2266);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato il comportamento poco trasparente e il disservizio su più linee telefoniche da parte della società OPTIMA ITALIA X (di seguito Optima). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 08.02.2013 sottoscriveva contratto con Optima avente ad oggetto l'attivazione di n. 8 SIM, 4 delle quali erano soggette alla portabilità dell'operatore Tim;
- contestualmente veniva siglato un contratto per la portabilità ad Optima anche del servizio di telefonia fissa precedentemente erogato da Telecom Italia;
- veniva comunicato da Optima che il perfezionamento del passaggio sarebbe avvenuto il 19.03.2013, giorno in cui vengono disattivati tutti servizi;
- in data 21.03.2013 venivano attivate solo due SIM su 8 e lo stesso giorno veniva inviato formale reclamo al quale non si forniva riscontro;
- vista la gravità della situazione veniva sottoscritto contratto con altro operatore;
- in data 11.03.2013 Optima emetteva fattura addebitando i costi di attivazione e canoni per i servizi telefonici mai usufruiti;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- il 09.04.2013, tramite fax, veniva comunicata la risoluzione del contratto e si contestava il preteso credito ma, da parte di Optima non vi era nessun riscontro e, veniva invece emessa una seconda fattura che comprendeva canoni del periodo già incluso nella precedente bolletta e ulteriori costi non inclusi nelle offerte sottoscritte;
- riscontrata l'impossibilità di comunicare con Optima si esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione. Intanto non si riceveva riscontro ai reclami e inoltre, venivano recapitate ulteriori fatture e solleciti di pagamento;
- in data 03.06.2013 veniva riscontrato il mancato funzionamento sulla linea fax e si veniva a conoscenza che Optima non aveva provveduto a liberare le linee e di conseguenza il servizio era sotto la gestione Optima.
- Su indicazione dell'operatore recipient, in data 05.07.2013, veniva inviata raccomandata intimando Optima di cessare il servizio di preselezione automatica;
- Optima dava riscontro dopo tanti reclami solo il 24.06.2013 e giustificava il silenzio richiamando le Condizioni Generali del Contratto che però non sono mai state messe a disposizione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il risarcimento del danno per la mancata erogazione del servizio di telefonia mobile dal 19.03.2013 al 02.04.2013 quantificato in un importo pari a euro 840,00 (ottocentoquaranta/00);
- b) l'indennizzo per l'interruzione del servizio sull'utenza telefonica fissa dal 03.06.2013 al 24.06.2013 quantificati in un importo pari a euro 210,00 (duecentodieci euro/00);
- c) di condannare Optima allo storno della fattura n. 162064/I di euro 471,04 (quattrocentosettantuno,00), della fattura 205489/I di euro 329,13 (trecentoventinove/13) e della fattura n.252751/I di euro 99,30



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

(novantanove/30) nonché le fatture emesse dopo il tentativo di conciliazione richiamate nella memoria difensiva dell'operatore che non sono state mai spedite;

- d) la condanna alle spese sostenute per il presente giudizio per un importo pari a euro 500,00 (cinquecento/00).

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore contesta quanto dichiarato dall'istante eccependo che l'attivazione delle SIM è avvenuta correttamente e giustifica la mancata risposta alle comunicazioni richiamando le condizioni generali del contratto debitamente sottoscritte. Riguardo al malfunzionamento delle linee precisa che "USIM Optima non è abilitata al funzionamento con servizi Bis (Blackberry Internet Service)" e il cliente utilizzava le Sim in dispositivi BleckBerry e comunque molto vecchi. Pertanto, nessuna responsabilità può essere attribuita all'operatore. Inoltre precisa che le fatture emesse sono regolari e alcun rimborso è dovuto.

## **3. Motivazione della decisione**

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

- a) La richiesta sub a) viene accolta. In via preliminare, occorre chiarire che, la richiesta dell'istante, volta al riconoscimento del risarcimento dei danni, deve essere intesa, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, come volta alla liquidazione di un indennizzo di cui all'allegato A della delibera n. 73/11/CONS. (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS). Nel merito, occorre chiarire che, nella memoria difensiva, l'operatore ritiene che l'attivazione delle SIM sia avvenuta correttamente e che il malfunzionamento di cui si chiede indennizzo sia riferito a una questione tecnica di cui l'istante doveva essere a conoscenza sottoscrivendo le Condizioni generali del contratto. Dalla documentazione in atti e dai reclami inviati a cui non si dava riscontro, emerge che



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

l'operatore Optima non abbia avuto un comportamento trasparente sia sulle informazioni relative al contratto sia sugli adempimenti successivi. Optima doveva accertarsi che il cliente avesse le apparecchiature telefoniche idonee a usufruire delle offerte o quantomeno informare in modo dettagliato sul funzionamento tecnico dei servizi. Nelle "Linee guida in materia di comunicazioni al pubblico sulla offerta di servizi di telecomunicazione" (delibera n. 417/01/CONS) e nella Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi (delibera n. 179/03/CSP), l'Autorità ha affermato il diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi ed ha dettato precisi criteri (completezza, trasparenza, chiarezza e tempestività) cui deve informarsi la diffusione di notizie agli utenti. Come evidenziato dall'istante, l'essere a conoscenza che Optima non avesse l'abilitazione al funzionamento dei servizi Bis avrebbe pregiudicato la conclusione del contratto stesso. Si deve dunque concludere che l'operatore non ha osservato gli obblighi derivanti dai principi in materia di trasparenza, chiarezza e tempestività dell'informazione, né le norme dettate in materia di buona fede, correttezza e diligenza nell'adempimento delle obbligazioni dagli articoli 1175, 1176 e 1375 c.c., e che, pertanto, a fronte di tale inosservanza, debba essere riconosciuto all'utente un congruo indennizzo ai sensi dell'articolo 5 comma 1 del "Regolamento Indennizzi". L'indennizzo, computato in misura pari al doppio per la tipologia business delle utenze, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento sopra richiamato, è pari a euro 840,00 (ottocentoquaranta/00) ed è calcolato moltiplicando 5 euro pro die per 14 giorni complessivi, dal 19.03.2013 al 02.04.2013, per le sei utenze;

- b) La richiesta di indennizzo per l'interruzione della linea fissa viene accolta. In particolare dalle documentazione emerge che l'operatore abbia bloccato il servizio per morosità e inviava solleciti per il pagamento delle fatture ma, a ben vedere, come è evidente dalla documentazione, non forniva risposta ai reclami e non dava spiegazioni adeguate alle richieste dell'utente. Pertanto, si ritiene di attribuire la responsabilità all'operatore poiché, a fronte delle richieste, segnalazioni e reclami prodotti dall'utente si limitava solo a disporre la sospensione del servizio. (cfr. Delibera n. 78/11/CIR). Alla luce di ciò si



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

ritiene di riconoscere un indennizzo ai sensi dell'articolo 5 comma 1 del "Regolamento Indennizzi" pari a euro 210,00 (duecentodiecieuro/00) calcolato moltiplicando 5 euro pro die per 21 giorni complessivi dal 03.06.2013 al 24.06.2013.

- c) Riguardo alla richiesta di storno degli importi contestati, tenuto conto dei profili di responsabilità riconosciuti in capo all'operatore, si ritiene di stornare, tra le fatture allegate in atti, la fattura n. 205489/I di euro 329,13 (trecentoventinove/13) che si riferisce al periodo relativo al disservizio lamentato dall'utente;
- d) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del "Regolamento Indennizzi" l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato personalmente in sede di udienza di conciliazione e definizione;

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1. accoglie parzialmente l'istanza CO.ME.T.A. X nei confronti della società per le motivazioni di cui in premessa.
- 2. La società Optima Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquantaeuro,00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 840,00 (ottocentoquaranta/00) complessivi a titolo di indennizzo per la sospensione delle sei utenze mobili dal 19.03.2013 al 02.04.2013 (5 euro pro die per 14 complessivi) per le motivazioni di cui al punto a);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- II. euro 210,00 (duecentodiecieuro/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza fissa dal 03.06.2013 al 24.06.2013 ( 5 euro pro die per 21 giorni complessivi) per le motivazioni di cui al punto b);

La società Optima è tenuta a stornare altresì la fattura n. 205489/I di euro 329,13 (trecentoventinove/13) del periodo marzo 2013.

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 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 e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)