

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.577
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / OPTIMA ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 Agcom 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 Agcom 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 Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.";

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2344);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Optima Italia X (di seguito Optima) il malfunzionamento del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere attivato il servizio di telefonia in data 10.07.2017, riscontrando da subito il malfunzionamento parziale della linea che funzionava solo in uscita;
- per le chiamate in entrata fino all'11.09.2017 il numero risultava inesistente, mentre successivamente la linea risultava libera ma l'apparecchio telefonico dell'istante non rilevava nessuna chiamata;
- il servizio clienti non era di alcun supporto;
- in data 08.08.2017 ha ricevuto comunicazione da parte del gestore che "l'attivazione sarebbe avvenuta il 14.08 (mai avvenuta)";
- dal 18.09.2017 l'istante riscontrava anche il malfunzionamento del servizio internet;
- il servizio delle chiamate in entrata ha iniziato a funzionare al partire dal 14.11.2017.

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

- a) la restituzione delle somme pagate per un servizio non ricevuto e il riconoscimento di un indennizzo a seguito delle gravi perdite subite.

2. La posizione dell'operatore

Optima, nella propria memoria rileva che, contrariamente a quanto lamentato dall'istante, i



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

servizi voce e adsl sono stati regolarmente attivati, erogati e fatturati. A riprova di quanto sostenuto l'operatore allega il dettaglio traffico voce e le schermate relative alle connessioni adsl. Inoltre, per il malfunzionamento dei servizi evidenzia di aver già provveduto a riconoscere all'istante, tramite nota di credito, un indennizzo di 10,00 euro al giorno per un totale di 1.220,00 euro e conclude chiedendo il rigetto dell'istanza presentata.

3. Motivazione della decisione

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

In ordine alla richiesta di indennizzo formulata dall'istante trova applicazione quanto previsto dall'art. 2 comma 1 dell'allegato A) alla delibera 73/11/CONS secondo cui *"Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi"*. Nel caso di specie, l'operatore fornisce prova di aver riconosciuto alla parte istante l'indennizzo di 1.220,00 euro depositando in atti la nota di credito n° 5002214 emessa in data 14.11.2017. Sul punto, si ritiene che il disagio dell'utente sia stato già ampiamente soddisfatto ai sensi delle disposizioni contrattuali previste, anche in considerazione della documentazione presente in atti. L'istruttoria, infatti, rileva una ricostruzione della vicenda formulata da parte istante piuttosto lacunosa e non corredata di elementi probatori a supporto di quanto dichiarato, come ad esempio le fatture oggetto di contestazione ed eventuali segnalazioni avanzate nei confronti del gestore in ordine al lamentato disservizio. Inoltre, la cronologia dei fatti alla base della controversia appare piuttosto confusa. L'istante lamenta il malfunzionamento del servizio voce in entrata a partire dal 10.07.2017, il malfunzionamento del servizio internet a partire dal 18.09.2017, il ripristino delle chiamate in entrata in data 14.11.2017, nonché la mancata attivazione di un imprecisato servizio persistente alla data dell'08.08.2017, rispetto al quale il gestore gli avrebbe assicurato l'attivazione in data 14.08, senza mantenere il proprio impegno. È evidente che la domanda, così formulata, presenta una dinamica dei fatti di difficile



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

comprensione che non consente a codesta autorità di accertare l'effettività del disservizio subito. Al contrario, l'operatore deposita sia le schermate relative alle connessioni adsl, sia le fatture emesse nel periodo interessato dal supposto disservizio, le quali sebbene non costituiscano un negozio di accertamento, possono essere uno strumento utile per esaminare il traffico effettuato nel periodo interessato dal lamentato disservizio che, nel caso di specie, è riscontrabile nelle fatture di luglio, agosto, settembre e ottobre 2017. Sul punto "è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta" (cfr. Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Alla luce di quanto sopra esposto, poiché l'ufficio non può sostituirsi all'istante nella formulazione delle proprie richieste e considerato che l'operatore ha riconosciuto, documentandone anche l'ottemperamento, non contestato dall'istante, un indennizzo per il malfunzionamento del servizio corrispondente al massimo erogabile secondo la propria Carta dei servizi, si ritiene di rigettare tutte le domande.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Bar Fasanina di Gonella B. nei confronti della società Optima Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Firmato digitalmente

Il Segretario

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom