

DELIBERA N. 173/2022

██████████ / OPTIMA ITALIA SPA

(GU14/494462/2022)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 21/10/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*,

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

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. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 26/01/2022 acquisita con protocollo n. 0027788 del 26/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Lo [REDACTED], quale titolare di un contratto di utenza fissa e mobile avente numerazione [REDACTED] con Optima Italia S.p.A., con formulario UG n. 466437 del 2021 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando la mancata attivazione dell’anzidette linee telefoniche stipulate a far data da febbraio 2020.

Più precisamente, l’utente specificava che la linea fissa non risultava funzionante tanto da chiedere più volte delucidazioni al servizio clienti, e che soltanto a distanza di tempo si accorgeva tale omessa attivazione.

Pertanto l’utente si vedeva costretto a passare immediatamente ad altro gestore nel mese di aprile 2020 intestando l’utenza alla coniuge, sig.ra [REDACTED].

Per tale disservizio, infatti, l’istante sarebbe stato pregiudicato nella propria attività lavorativa, così chiedendo l’annullamento/storno di tutte le fatture emesse pari a complessivi euro 767,64, oltre all’indennizzo per la mancata attivazione pari ad euro 200,00.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 26.01.2022 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo.

Pertanto, l'utente depositava in data 26.1.2022 l'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, lo [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) il ritiro immediata della pratica di recupero credito con storno/annullamento di tutte le fatture emesse per complessivi euro 767,64;
- ii) l'indennizzo per mancata attivazione per euro 200,00.

Con successiva memoria difensiva data 19.02.2022 l'istante impugnava e contestava la richiesta di archiviazione dell'Operatore, altresì, precisando che la nota credito di euro 332,55 non risultava liquidata, comunque insistendo per l'integrale storno delle fatture emesse, ed infine chiedendo un indennizzo superiore pari ad euro 400,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Optima Italia S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 17.02.2022, nella quale rappresentava di aver provveduto a stornare le competenze fatturate da aprile 2020 in poi, giusta nota credito n. [REDACTED] per euro 332,55, all'uopo prodotta, così chiedendo l'archiviazione dell'odierno procedimento.

Nel merito, poi, precisava che l'Utente non avesse mai fatto pervenire segnalazioni di guasto sulla linea tanto da aver ricevuto il router per il servizio Internet presso l'indirizzo di [REDACTED] in data 14.1.2020.

Riconosceva, infine, un unico reclamo scritto a seguito del quale l'Optima avrebbe dato puntuale riscontro.

Di conseguenza, la Optima Italia s.p.a. insisteva nell'archiviazione dell'odierno procedimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminamente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

In ossequio ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (v., per tutte, Cass., SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass., SS. UU., 6 aprile 2006, n. 7996), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento, ovvero, a fornire la prova di impedimenti oggettivi a lui non imputabili che hanno condotto all'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti.

Nella fattispecie incombeva, dunque, all'istante allegare la proposta di abbonamento sottoscritta con Optima, nonché gli eventuali reclami scritti inviati all'operatore circa i disservizi lamentati, mentre incombeva al gestore provare di aver erogato il servizio in maniera continuativa, ovvero, provare i motivi tecnici che non hanno consentito l'attivazione entro i termini contrattuali o non hanno consentito una regolare erogazione del servizio.

Nel caso di specie, infatti, l'Utente produceva copiosa documentazione attestante il rapporto in essere tra le parti, l'invio del reclamo a mezzo a.r. del 29.6.2021, nonché le note di riscontro alla segnalazione del 2.7.2021.

Di contro, l'Operatore offriva in produzione un elenco dei costi imputabili all'Utente e la nota credito n. 5001673 per euro 332,55.

Inoltre, nella Carta dei servizi Optima (servizi di linea fissa), all'art. 4 "Impegni" risulta stabilito che "l'operatore si impegna ad attivare tutti i servizi contrattuali, secondo le modalità indicate nelle condizioni generali di contratto, entro 90 giorni dalla data del suo perfezionamento, salvo problemi tecnici non imputabili ad Optima. In tale caso, Optima si impegna a comunicare tempestivamente al cliente, ogni evento che possa inficiare la regolare attivazione dei servizi."

Pertanto, la società Optima S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante, entro il termine innanzi detto, in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Da tanto ne consegue l'integrale accoglimento del punto sub i), così ordinando all'operatore

lo storno degli insoluti esistenti nei confronti dell'istante e del ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero del credito.

Inoltre, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 2, del Regolamento indennizzi, in virtù del quale "l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritieri circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi".

A fronte di tale inadempimento, quindi si ritiene altresì accoglibile la richiesta di cui al punto ii), riconoscendo dell'istante un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, in misura di euro 7,50 per mancata attivazione del servizio, che viene individuato nella somma massima richiesta in sede di presentazione del formulario, ossia pari ad euro 200,00 (duecento,00) in osservanza del principio tra il chiesto ed il pronunciato.

Quindi la società Optima S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo pari all'importo di euro 200,00 (duecento/00), cioè nella misura minore specificata nella domanda iniziale del presente procedimento ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, commi 1 e 2 e dell'art. 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi.

Nulla sulle spese in quanto non richieste.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si propone, in integrale accoglimento dell'istanza avanzata in data 26.1.2022 dallo [REDACTED], che l'Operatore provveda:

- a) a stornare-annullare l'importo complessivo di euro 767,64, con ritiro di ogni pratica di recupero credito a propria cura e spese;
- b) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 200,00 (duecento,00) per mancata attivazione della linea telefonica ex art. 4, commi 1 e 2 e art. 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi.

2. 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.

3. 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.

Potenza, 21/10/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

