

DELIBERA n°_6_

**XXXX XXXX / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/641995/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 27/02/2024;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale 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;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

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 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 02/11/2023 acquisita con protocollo n. 0282361 del 02/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La XXXX XXXX, titolare dell'utenza telefonica XXXXXXXXX, riferisce con il formulario depositato sulla piattaforma di conciliaweb, che sottoscriveva con l’azienda OPTIMA ITALIA S.p.A. regolare contratto per la suddetta utenza, sita in Via XXXX XXX (ex via XXXX XXX) a XXXXXXXX. Successivamente, la predetta Società, richiedeva (tramite inoltro del relativo modulo), in data 24.04.2019, il trasloco della propria utenza telefonica dalla predetta sede di Via XXXX XXXX in XXXXXXXXX a quella di Via XXXX XXXX sempre in XXXXXXXXX. Tuttavia, trascorsi i primi giorni, la Cooperativa non otteneva alcuna notizia da parte di OPTIMA sull’attivazione della procedura richiesta, nonostante i relativi solleciti inoltrati allo stesso operatore telefonico. Perdurando tale situazione, veniva quindi trasmessa, a mezzo pec, una prima diffida per ottenere una pronta risoluzione del problema. Tuttavia, OPTIMA ITALIA S.p.A. , anche in questo caso, non dava alcun riscontro. Pertanto l’istante decideva, in data 04.12.2019, di recedere dal contratto. Per quanto descritto dall’istante , viene oggi richiesto quindi un indennizzo per il mancato trasloco dell’utenza, nonché quello per il mancato riscontro ai reclami inoltrati, nonché il rimborso per le spese sostenute nell’attivazione del procedimento in corso.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore telefonico Optima Italia spa, non ha depositato alcuna memoria difensiva sulla piattaforma di conciliaweb. Nel corso dell’udienza per il tentativo di conciliazione, ha soltanto replicato verbalmente che le ragioni di questa situazione derivano da imprecisati motivi tecnici, aggravati da un attacco informatico subito dalla

stessa azienda, che non gli ha consentito neanche di recuperare i dati per ricostruire le varie fasi dell'inconveniente occorso all'odierno istante. La proposta di indennizzo che è stata fatta in udienza, pari a 350,00 euro, non è stata, in ogni caso ritenuta soddisfacente.

3. Motivazione della decisione

La narrazione dei fatti da parte dell'istante è supportata da alcune basilari note documentali, che confermano la veridicità di quanto accaduto. In particolare, vengono allegati dall'istante: 1) la nota di richiesta di trasloco della linea inoltrata all'operatore telefonico il 26 aprile 2019; 2) la nota di diffida/reclamo del 26 settembre 2019 con la quale viene sollecitato l'operatore telefonico ad espletare quanto dovuto ed a rimborsare le fatture emesse, 3) la comunicazione di recesso contrattuale a seguito del mancato trasloco, che viene inviata all'Optima Italia spa, in data 4 dicembre 2019. Le precitate note, oltre ai contenuti documentali circa la descrizione degli eventi in parola, fissano in maniera inequivocabile, le date da considerare utili al riconoscimento degli indennizzi richiesti. A quanto sostenuto dall'istante, non si contrappone alcuna plausibile giustificazione dell'operatore telefonico resistente e quindi, non v'è alcun dubbio circa l'accoglimento delle richieste avanzate in fase di riconoscimento degli indennizzi da parte proponente il giudizio. Per quanto discusso, si ritiene che le richieste dell'istante, con esclusione di quelle relative al rimborso delle spese di procedura sostenute - ribadendo la gratuità dell'attivazione e dello svolgimento del procedimento stesso - siano accoglibili, nella misura in appresso indicata: 1) mancato trasloco della linea a) linea telefonica Ai sensi dell' art. 4 dell' Allegato A della Delibera 347/18 Cons e successive modifiche, che regola il riconoscimento degli indennizzi applicabili in caso di controversie tra utenti ed operatori Telefonici, nel caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere la somma di 7,50 per ogni giorno di ritardo, da calcolare per ogni servizio, aumentati di un terzo (comma 1 art 13 stessa Delibera, solo per la linea dati) e raddoppiati in caso di utenza business (comma 3 art 13 stessa Delibera). Nello specifico caso il ritardo complessivo è pari a 191 giorni (dal 26 aprile al 4 dicembre 2019, per un totale di 221 gg a cui detrarre 30 gg. che è il tempo medio spettante ad ogni singolo operatore telefonico, per compiere lo stesso trasloco e quindi da scomputare dal dato finale) e pertanto il corrispettivo da indennizzare sarà pari a $191 \text{ (gg)} \times 7.50 \text{ €}$ (indennizzo maggiorato) $\times 2$ (business) = 2865,00 euro; b) servizio dati fibra Ai sensi dell' art. 4 dell' Allegato A della Delibera 347/18 Cons e successive modifiche, che regola il riconoscimento degli indennizzi applicabili in caso di controversie tra utenti ed operatori Telefonici, nel caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere la somma di 7,50 per ogni giorno di ritardo, da calcolare per ogni servizio, aumentati di un terzo (comma 1 art 13 stessa Delibera) e raddoppiati in caso di utenza business (comma 3 art 13 stessa Delibera). Nello specifico caso il ritardo complessivo è pari a 191 giorni (dal 27 maggio al 4 dicembre, per un totale di 221 gg a cui vanno detratti 30 gg per il tempo medio spettante ad ogni singolo operatore, per compiere lo stesso trasloco e quindi da scomputare dal dato finale) e pertanto il corrispettivo da indennizzare sarà pari a $191 \text{ (gg)} \times 10.00 \text{ €}$ (indennizzo maggiorato) $\times 2$ (business) = 3820,00 euro; 2) mancato riscontro reclamo essendo che agli atti non

risulta riscontrato il reclamo/diffida inoltrato dall'istante con pec in data 26/7/2019, ai sensi dell' art. 12 dell' Allegato A della Delibera 347/18 Cons e successive modifiche, che regola il riconoscimento degli indennizzi applicabili in caso di controversie tra utenti ed operatori Telefonici, viene riconosciuto un indennizzo pari a 2,5 al giorno per ogni giorno di omissione , sino ad un massimo di 300,0 euro. Non avendo l'operatore telefonico, anche in questo caso, dimostrato nulla in contrario a quanto esposto con allegata nota dall'istante, s'intende accolta la richiesta di ulteriore indennizzo pari a 300,00 euro. Pertanto, complessivamente, in base a quanto esposto ai sopra indicati punti 1 (a e b) e 2, la Optima Italia spa dovrà riconoscere all'istante la somma complessiva di euro 6.985,00 (seimilanovecentottantacinque/00).

DELIBERA

In relazione al provvedimento che riguarda la Società XXXX XXXX e l'operatore telefonico Optima Italia spa , si ritengono accolte le richieste di indennizzo avanzate dallo stesso proponente la vicenda in discussione odierna, per le ragioni esposte in motivazione. Pertanto, la Optima Italia spa dovrà indennizzare la Società XXXX XXXX con la somma complessiva di euro 6985,00 (seimilanovecentottantacinque/00). Tale pagamento, dovrà avvenire entro il termine di 60 gg. dalla pubblicazione sul sito Agcom del presente provvedimento e la predetta somma, dovrà essere liquidata all'interessato, mediante accreditamento sulle coordinate bancarie Iban : ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come già indicato nel formulario inoltrato dal beneficiario stesso.

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 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.

Palermo 27/02/2024

IL PRESIDENTE
