

DELIBERA N.162/2023/CRL/UD del 27/03/2023

**SXXX / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/154873/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di SXXX del 25/07/2019 acquisita con protocollo n. 0328920 del 25/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Optima Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. La Società SXXX dopo oltre vent'anni di fedeltà al gestore Optima Italia S.p.a., subiva un cambiamento di numerazione telefonica, causativo di ingenti danni sia ai clienti – che tentavano invano di mettersi in contatto con la società – sia alla società stessa, che aveva investito in pubblicità con l'indicazione dell'utenza telefonica dismessa. II. La società SXXX ritiene che tale disattivazione sia ascrivibile ad un comportamento negligente dell'operatore, in quanto non avrebbe segnalato in modo chiaro e trasparente, i rischi relativi all'attivazione del servizio a lei dedicato. Si può ben comprendere come la perdita della numerazione telefonica abbia comportato nocimento in termini di perdita della clientela acquisita con estremo sacrificio in anni di attività. III. Sebbene la Carta dei Servizi Optima Italia S.p.a., in caso perdita della numerazione, preveda la possibilità del cliente di richiedere un indennizzo di euro 50 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di 500€, contrariamente a quanto argomentato dalla società operatrice l'indennizzo in parola non è stato mai corrisposto. IV. Nel replicare le memorie dedotte dalla società Optima Italia, si argomenta in senso contrario il profilo di inammissibilità della procedura incardinata per mancanza di intestazione completa della società, in quanto sono stati indicati correttamente sia la ragione sociale, che l'indirizzo e codice fiscale della persona giuridica. Inoltre, considerando che la società avversa non abbia avuto particolari problemi ad individuare la società de qua, l'eccezione non può godere di alcun pregio giuridico. V. Considerate le vicissitudini suesposte, e nonostante la Società SXXX abbia provveduto al cambio di operatore, la stessa riceve invero richieste di pagamento per l'utilizzo delle utenze a lei precedentemente intestate. Pertanto, a fronte degli inconvenienti di cui sopra, la società SXXX rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento dell'indennizzo e risarcimento dei danni, per la somma pari a 5.000,00 € o alla somma che sarà ritenuta di giustizia, quale ristoro dei danni arrecati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Optima Italia S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presenti nel fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. La società Optima Italia, in via preliminare, rileva un profilo di inammissibilità - ex art. 6, co.1,

All. A, Del. AGCOM 203/18/CONS, così come da modifiche - del procedimento incardinato, in quanto nel formulario GU14 difetta la specificazione “s.r.l.s.”. II. Nel merito della questione, la società Optima Italia specifica che la perdita della numerazione sia dovuta all’attivazione del solo servizio ADSL senza VoIP, quale tecnologia che consente di effettuare conversazioni telefoniche sfruttando la connessione ad Internet, pertanto per poter funzionare è doveroso stabilire una connessione dati. Dunque, attivando il servizio ADSL, in assenza di una contestuale attivazione di quello VoIP, il cliente ha perso la sua numerazione originaria. III. La società Optima Italia aveva invero consigliato al cliente di rivolgersi a Telecom S.p.a. per richiedere il recupero della precedente numerazione, informando l’utente dell’indennizzo di 500 € -ex carta dei servizi- per la perdita della titolarità del numero. Optima Italia ritiene il rimborso avvenuto. IV. Secondo quando dedotto e rappresentato dalla Società operatrice, la stessa non deve essere ritenuta come responsabile di quanto interamente eccetto dalla società SXXX, chiedendo invero di archiviare il procedimento.

3. Motivazione della decisione

Ai sensi della Del. 203/18/CONS, All. A., art. 14, “A pena di irricevibilità, l’istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all’articolo 6, comma 1” ovvero, “a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell’utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell’utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell’operatore interessato; d) i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell’istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell’istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all’oggetto della controversia e i documenti che si allegano”. In ogni caso qualora “l’istante abbia omesso informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l’istanza a nome di un soggetto diverso dall’intestatario dell’utenza, il CORECOM può chiedere all’utente di integrare o modificare l’istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all’archiviazione del procedimento”. (Art.14, co. 4). Secondo quanto dedotto in via preliminare, e considerato quanto emerge dagli atti del fascicolo, l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ed è pertanto proponibile. Il caso de quo ha ad oggetto una vicenda relativa alla perdita della numerazione telefonica della società, la SXXX, con conseguente nocumento tradotto nella perdita di clienti. Sul punto il gestore si difende invocando che “la perdita della numerazione sia dovuta all’attivazione del solo servizio ADSL senza VoIP, quale tecnologia che consente di effettuare conversazioni telefoniche

sfruttando la connessione ad Internet, pertanto per poter funzionare è doveroso stabilire una connessione dati”. Tuttavia Optima non ha dimostrato di aver correttamente ed esaustivamente informato l’utente in fase di stipula, dunque, dalla documentazione offerta in deposito, appare evidente la violazione dell’art. 3 Del. 519/15/CONS (Libertà di scelta degli utenti e obblighi informativi) a mente del quale “Gli operatori adeguano i propri modelli contrattuali e adottano tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate all’articolo 70 del Codice, che devono essere riportate in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile”. Inoltre il gestore dichiara di aver già provveduto al pagamento dell’indennizzo di euro 500,00 previsto dalla carta servizi per la perdita del numero, ma non ne fornisce adeguata prova. Risulta pertanto accoglibile la richiesta dell’istante di un indennizzo per la perdita del numero. La normativa di riferimento è quella prevista dalla Delibera n. 347/18CONS, All. A, art. 10, che prevede la corresponsione di un indennizzo nel caso in cui il cliente “perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato”. L’indennizzo in parola è pari “a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500”. L’importo deve ritenersi quadruplicato nel caso in cui l’utente eserciti un’attività commerciale o professionale (come nel caso di specie). Il numero di telefono, infatti, è da ritenersi come parte integrante dell’identità aziendale o del professionista ed è dunque indispensabile od irrinunciabile per mantenere un contatto continuativo – ed economicamente rilevante – con i clienti. L’indennizzo, dunque, risponderrebbe all’esigenza di compensare tutti i presumibili disagi patiti dall’Utente. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’accoglimento dell’istanza presentata dalla società SXXX, nei confronti di Optima Italia Spa 2. La società Optima Italia è tenuta a pagare in favore dell’istante, la somma di € 6.000,00 ai sensi dell’art 10 Allegato A alla delibera 347/18/CONS. Spese di procedura compensate.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to