

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 13/2022

Estratto del processo verbale della seduta n. 5 del 27 maggio 2022

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED]
[REDACTED] / Optima Italia S.p.A. GU14/504536/2022

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

1. La posizione dell'istante:

L'istante, in relazione all'utenza fissa 04 [REDACTED], lamenta di aver attivato un contratto con il gestore Optima mai funzionante e di esser rimasta per settimane senza pos nonché di aver ricevuto un sollecito di pagamento per l'importo di euro 460,00.-. Riferisce altresì che: *"l'indirizzo dove venivano spedite le fatture era sbagliato come anche il numero di cellulare indicato e dopo svariati reclami, a cui nessun riscontro ho ottenuto, i recapiti non sono mai stati variati correttamente"*. Da ultimo l'istante, titolare di un negozio, evidenzia di esser stata costretta a cambiare gestore per evitare, causa il disservizio del pos, la perdita "per mancate vendite".

Sulla base di tali premesse richiede:

- a) la chiusura del contratto con azzeramento della posizione debitoria fino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione;
- b) il rimborso dell'importo pagato per i servizi fruiti;
- c) l'indennizzo di euro 600,00.- per i disagi subiti;
- d) l'indennizzo di euro 400,00.- per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore.

L'Operatore, con memoria difensiva, eccepisce le domande avanzate dalla società ricorrente evidenziando che l'utenza in contestazione già al momento della richiesta di attivazione non era più attiva. Precisa che il contratto era stato concluso in data 22.10.2020 e la richiesta d'attivazione era stata inviata il 03/11/2020. La cps sull'utenza n. 04 [REDACTED] risultava attivata su carrier infracom il 21/07/2012 e disattivata il 05/04/2017 e, pertanto, non era stato possibile dare seguito all'attivazione.

Optima precisa di non aver ricevuto alcuna segnalazione/reclamo in ordine al guasto dei servizi TLC in riferimento alla predetta utenza.

Per quanto riguarda il servizio mobile - che non è oggetto dell'istanza - l'Operatore ha provveduto a emettere una nota di credito in data 11.10.2021 in favore della cliente pari ad euro 72,71.- (settantadue/settantuno).

Sul lamentato malfunzionamento del POS, l'operatore convenuto rappresenta che il servizio non è fornito dalla scrivente società per cui alcuna responsabilità può essere addebitata in ordine a quanto lamentato.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dall'istante non è meritevole di accoglimento come di seguito precisato.

Preliminarmente, la richiesta sub c) non è meritevole di accoglimento in quanto qualificabile come richiesta di risarcimento del danno e come tale sussiste l'incompetenza di tale Autorità ai sensi dell'art. 14, comma 4 del Regolamento.

Sempre in via preliminare, giova precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno delle doglianze di parte ricorrente. Tuttavia l'estrema genericità dell'istanza, priva della documentazione a supporto di quanto dedotto e contestato, non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto all'Autorità di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese della ricorrente.

Sulle richieste sub a) e b), da trattare congiuntamente, si evidenzia, in mancanza da parte del ricorrente, a sostegno di quanto dichiarato, della produzione dello specifico contratto sottoscritto con il gestore per l'utenza fissa e delle relative fatture in contestazione -tali da generare una posizione debitoria e

una richiesta di rimborso per servizi non fruiti - che tra le parti sicuramente era in corso un rapporto contrattuale per la fornitura di energia elettrica e per la telefonia mobile, entrambi servizi esclusi da tale contenzioso, il primo per incompetenza per materia dell'Autorità e il secondo non essendo oggetto del contendere. Infatti come confermato dal gestore, e non contestato diversamente dall'istante, la richiesta di attivazione per l'utenza fissa è stata ricevuta da Optima quando la stessa non era già più attiva presso l'altro operatore. Risultando il contratto chiuso o meglio mai attivato e in assenza della produzione da parte istante delle fatture insolute o pagate, le richieste di cui sopra vengono rigettate.

Parimenti non accoglibile è la richiesta formulata sub d) volta a ottenere la liquidazione degli indennizzi per la mancata risposta ai reclami non avendo parte istante prodotto o dimostrato, a fronte della contestazione del gestore, di aver inviato a quest'ultimo delle segnalazioni o dei reclami sui contestati disservizi.

Tutto ciò premesso, in fatto e diritto

DELIBERA

Articolo 1

di rigettare l'istanza avanzata dall'istante nei confronti di Optima Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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 sui siti web del Co.Re.Com e dell'Autorità.

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.