



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 16/2019

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] VS OPTIMA ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciannove, il giorno 19 del mese di aprile presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
X	
X	

DELIBERA N.16 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] VS OPTIMA ITALIA S.P.A.
(Prot. n. 3893/C del 24 aprile 2018)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 19/4/2019;

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 L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

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 Assemblée legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

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”*;

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”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb”*;

VISTA l'istanza della [REDACTED] presentata in data 20 aprile 2018 e acquisita al protocollo con il n. 3893/C in data 24/04/2018, contro Optima Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

La società [REDACTED], in persona del legale rappresentante [REDACTED] ha dichiarato di essere titolare di un contratto di utenza business con Optima Italia S.p.A. per servizi di telefonia fissa e Internet/Adsl. Con formulario UG del 3.03.18 la [REDACTED] si è rivolta al Co.re.com. di Basilicata lamentando disservizi sulla linea Adsl inerenti interruzione e sospensione della fornitura - senza alcun preavviso - che l'utente segnalava con reclamo del 11.02.18 all'operatore. All'udienza di conciliazione fissata per il 16.04.18 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, la procedura veniva archiviata per mancata adesione del gestore.

Successivamente, in data 20.04.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione la [REDACTED] ha lamentato il verificarsi di disservizi inerenti l'Adsl consistenti nell'interruzione, sospensione e rallentamento per oltre 48 ore della linea e ripetutisi per più giorni, chiedendo:

1. *il risarcimento danni e/o indennizzo per le conseguenze ricadute sull'attività commerciale.*

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Optima Italia S.p.A., ha fatto pervenire in data 25.05.18 la memoria difensiva nella quale ha dichiarato di aver immediatamente gestito e risolto positivamente la problematica relativa al servizio Adsl lamentata dalla Società cliente. Ha inoltre prodotto la nota di credito del 24.05.18 comprovante la corresponsione di € 35,00 quale

indennizzo automatico di € 2,50 per ogni giorno di disservizio, previsto dalla propria carta servizi e calcolato con riferimento a 14 giorni di disservizio. L'Operatore, evidenziando che in sede di definizione amministrativa della controversia non possono trovare accoglimento eventuali ulteriori richieste di risarcimento danni, ha quindi chiesto il rigetto dell'istanza dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alla richiesta di parte istante, si precisa che, come più volte chiarito dall'Autorità, nonché previsto dalle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" (delibera n. 276/13/CONS), in sede di definizione della controversia, può trovare accoglimento solo la richiesta di indennizzo e non quella di risarcimento dei danni in quanto l'Autorità non ha il potere di accertarli e l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

Pertanto, la richiesta di risarcimento danni è inammissibile.

Per quello che concerne la richiesta di indennizzo, dalla documentazione prodotta dall'operatore, risulta corrisposto l'indennizzo automatico per 14 giorni di disservizi nella misura di € 2,50 al giorno.

Invero, nel caso in esame, anche in considerazione della carenza di ulteriore documentazione di dettaglio, prodotta dall'operatore, in merito alla tipologia e singola durata dei disservizi verificatisi, troverà applicazione l'art. 4, comma 1, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* (allegato A delibera n. 73/11/CONS), dove è disposto che "*Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*".

Inoltre, la quantificazione dell'indennizzo effettuata dal gestore non ha considerato che l'istante è titolare di un'utenza affari e che, pertanto, in applicazione del predetto regolamento, art. 13, comma 3, gli importi indicati a titolo di indennizzo sono applicati in misura pari al doppio.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo nella fattispecie in esame liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione, archiviato per mancata adesione del gestore.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], riguardo l'istanza GU14, avanzata in data 20 aprile 2018 e acquisita al protocollo in data 24/04/2018, con il n. 3893/C, dalla [REDACTED] nei confronti di Optima Italia S.p.A..

Delibera

La Società Optima Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 210,00 (€ 7,50 x 2 x 14 giorni) per disservizi sulla linea Adsl;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

