



DELIBERA N. 55/2022

(GU14/376310/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/03/2022;

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 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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 12/01/2021 acquisita con protocollo n. 0012365 del 12/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente fa presente di aver subito continue interruzioni e malfunzionamenti della linea fonia e ADSL con impossibilità di lavorare in smart working, in formazione professionale a distanza e in collegamento e consultazione con clientela per cui ha subito danno anche di immagine verso lo studio professionale di cui è titolare l’intestatario dell’utenza business; richiede indennizzo congruo per tutti i disagi e danni subiti,



annullamento di ogni e qualsiasi richiesta di pagamento per penali e/o recesso e/o cambio operatore e quantifica l'indennizzo in euro 1200.00. Precisa, inoltre, i seguenti disservizi segnalati: 1. [REDACTED] Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 07/12/2020, Data riattivazione: Non risolto) 2. [REDACTED] Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 03/12/2020, Data risoluzione: Non risolto) 3. [REDACTED] Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 14/10/2020, Data risoluzione: Non risolto) 4. [REDACTED] Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 30/12/2020, Data riattivazione: 08/01/2021) 5. [REDACTED] Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 28/09/2020, Data riattivazione: 08/10/2020)

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore ha depositato memorie e documentazione, sostenendo sostanzialmente che vi sono state segnalazioni di disservizio ma per esse si è proceduto ad indennizzare il cliente come da Carta dei Servizi quando il guasto è stato risolto oltre i tempi contrattualmente previsti. In particolare deduce che Optima ha indennizzato il cliente per il malfunzionamento durato dal 28 settembre 2020 all'8 ottobre 2020 con una nota di credito pari ad €. 32,50 mentre per il malfunzionamento dal 9 novembre 2020 al 18 novembre 2020 il cliente è stato indennizzato con altra nota di credito pari ad €. 50,00. Optima fa presente che vi è stata altra segnalazione di guasto aperta e chiusa il 21 dicembre 2020 e chiusa lo stesso giorno, senza riconoscimento di indennizzo in considerazione della chiusura del guasto nello stesso giorno così come altra segnalazione è stata aperta e chiusa in data 31 dicembre 2020. L'Operatore, inoltre, deduceva l'inammissibilità della domanda di risarcimento danni essendo esclusa dal Regolamento procedure di conciliazioni tra operatori telefonici ed utenti. Concludeva richiedendo l'archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall' avv. [REDACTED], preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento di procedura risoluzione controversie tra operatori telefonici e utenti ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito le domande di parte istante possono trovare parziale accoglimento. La parte istante lamenta una serie di disservizi ed interruzioni di linea per periodi che indica, seppure in maniera incompleta e non congruente. A tal riguardo si osserva che segnala tre periodi di interruzione di linea, di cui un primo periodo dal 28 settembre 2020 all'8 ottobre 2020, un secondo periodo dal 7 dicembre 2020 "ancora non risolto" ed un terzo periodo dal 30 dicembre 2020 all'8 gennaio 2021. L'indicazione dei periodi riportata dall'utente non consente di distinguere con certezza i giorni di interruzione completa della linea dal malfunzionamento; infatti, non si comprende come possa verificarsi un'interruzione di linea il 7 dicembre 2020 non risolta quando, poi, lo stesso utente indica un periodo di guasto a partire dal 30 dicembre 2020, che presuppone necessariamente la risoluzione del guasto del periodo precedente. Sebbene, però, vi sia questa incertezza sui periodi di interruzione di linea, si ritiene raggiunta la prova in merito ad un diffuso malfunzionamento di linea per tutto il periodo

indicato e tale circostanza si evince da tutta la documentazione depositata dalle parti, sia dalla parte istante (in particolare dal contenuto dei reclami inviati a mezzo pec all'Operatore) sia da quanto affermato dall'Operatore nella propria memoria. Dall'esame della documentazione depositata si ritiene che l'istante abbia assolto l'onere probatorio in merito al malfunzionamento di linea, soprattutto del servizio internet, che risulta avere un andamento intermittente, con cadute di linea e presenta un rumore di fondo che disturba le chiamate in entrata ed uscita. Il periodo oggetto del malfunzionamento indennizzabile deve trovare il proprio inizio alla data di presentazione del reclamo, il 28 settembre 2020, e concludersi con la data di presentazione dell'istanza di definizione, ossia al 12 gennaio 2021, per complessivi 106 giorni di malfunzionamento. In merito alla quantificazione, in applicazione del Regolamento indennizzi (art. 6, secondo comma) sono dovuti € 3,00 al giorno e tale importo deve essere raddoppiato in ragione dell'utenza affari (€ 6,00) ed incrementato di ulteriore aumento di 1/3, per cui sono dovuti € 8,00 al giorno che moltiplicato per 106 giorni, genera un importo totale pari ad € 848,00. Tuttavia, a tale importo deve essere sottratto quanto già riconosciuto dall'Operatore telefonico, già stornato con note di credito, pari ad € 82,50 e, quindi, deve porsi a carico dell'Operatore l'importo totale di € 765,50 (settecentosessantacinque/50) da corrispondere all'istante;

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, la società Optima Italia Spa è tenuta a corrispondere all'istante l'importo totale di € 765.50 (settecentosessantacinque/50), a titolo di indennizzo, per i motivi in premessa entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante.

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.



IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco





AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL DIRIGENTE AD INTERIM

Dott. Alfredo Aurilio